Emploi-Québec
Rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

104-02550/

Le présent rapport de gestion couvre la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003. Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail ainsi qu'à la Loi sur l'administration publique, le sous-ministre associé présente annuellement au ministre, après son approbation par la Commission, un rapport exposant les réalisations de l'organisation.

La reddition de comptes porte sur les résultats attendus de ses interventions, comme il est prévu au Plan d'action 2002-2003 d'Emploi-Québec. Le nom des ministères et organismes mentionnés dans le document est celui en vigueur au 31 mars 2003.

Ce rapport annuel peut être consulté sur le site **emploiquebec.net**.

Pour plus d'information : **1 888 EMPLOIS**

En vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail, le Québec est responsable des mesures actives d'emploi dont bénéficient les participants de l'assurance-emploi ainsi que de certaines fonctions du Service national de placement auxquelles peuvent avoir recours les usagers de l'assurance-emploi. Ces mesures et ces fonctions sont financées par le Compte d'assurance-emploi dont le Canada est responsable.

Rédaction: Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
Production: Direction des affaires publiques et des communications
Conception graphique: Agence Code
Impression: Imprimerie FL Chicoine

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, octobre 2003
ISBN 2-550-41458-6

Message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

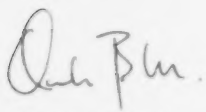
Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2003.

Ce document rend compte des résultats stratégiques de l'agence et présente des renseignements d'intérêt public en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard
Québec, octobre 2003

Message du sous-ministre associé et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail

J'ai l'honneur de présenter le cinquième rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, celui-ci portant sur l'exercice 2002-2003.

Emploi-Québec a agi dans un environnement particulièrement favorable au marché du travail. En 2002, le Québec a en effet créé 118 200 emplois. Certains indicateurs du marché du travail ont atteint des sommets historiques : taux d'emploi, taux d'activité…

Dans sept régions du Québec, le taux de chômage est descendu sous le seuil de 8 % et plusieurs entreprises ont été confrontées à d'importantes difficultés de recrutement et de rétention de main-d'œuvre. Ces problèmes conjoncturels sont avant-coureurs des défis qui attendent le marché du travail québécois dans un proche avenir, marqué qu'il sera par des départs quasi massifs à la retraite et par la diminution du poids relatif des jeunes dans la population active.

Emploi-Québec a donc ajusté son offre de service afin de répondre aux demandes de main-d'œuvre des employeurs. C'est ainsi que nous avons complété le développement du service Placement en ligne et que nous avons rendu accessible sur Internet l'information sur le marché du travail. Les centres locaux d'emploi ont intensifié leurs démarches auprès des entreprises et ils ont déployé des efforts accrus pour accompagner les diverses catégories de chômeuses et de chômeurs dans leur démarche de recherche d'emploi.

La qualification de la main-d'œuvre a également été une préoccupation de premier ordre pour les équipes d'Emploi-Québec et pour les partenaires du marché du travail. Après avoir rendu publiques les perspectives professionnelles indiquant un besoin de pourvoir près de 600 000 postes de travail sur un horizon de cinq ans, Emploi-Québec a raffermi ses liens avec le ministère de l'Éducation afin d'augmenter le nombre de participantes et de participants aux activités de formation de base et de diriger les chômeuses et les chômeurs vers des types de formation conduisant aux emplois les plus en demande. Plus de la moitié du budget d'intervention d'Emploi-Québec a été consacrée à la formation de la main-d'œuvre, soit une dépense de 376,9 millions de dollars. Par ailleurs, avec la Commission des partenaires du marché du travail et les comités sectoriels de main-d'œuvre, Emploi-Québec a accéléré le développement des outils permettant d'accroître et de diversifier la formation en entreprise et de reconnaître les compétences acquises en milieu de travail.

Malgré l'embellie du marché du travail que nous avons connue au cours de cet exercice, des milliers de personnes se sont heurtées à de sérieuses difficultés d'intégration à l'emploi. Emploi-Québec a donc maintenu en place, pour ces personnes à risque de chômage prolongé, des parcours d'insertion et de formation de même que des activités d'aide à l'emploi. Plus de 500 organismes communautaires en lien contractuel avec Emploi-Québec ont collaboré à ces parcours et ils ont contribué à l'intégration à l'emploi de ces personnes. Une importante étude d'évaluation indépendante a démontré que les mesures actives d'aide à l'emploi et à la formation d'Emploi-Québec sont hautement profitables, en particulier pour les chômeuses et les chômeurs de longue durée. L'étude révèle notamment que les prestataires de l'assistance-emploi qui prennent part à de telles mesures actives augmentent de 55 % leurs chances de retourner en emploi. On y apprend également que les prestataires qui participent à une mesure de formation voient leur revenu d'emploi s'accroître en moyenne de 5 100 $ dans l'année qui suit, alors que les prestataires non participants enregistrent des gains de 900 $ seulement.

C'est avec fierté que je présente les résultats de nos actions. Je tiens à rendre hommage aux quelque 3 000 employées et employés d'Emploi-Québec qui se sont investis dans la lutte contre le chômage et qui ont contribué à améliorer le fonctionnement du marché du travail. Je salue également nos collègues des autres unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour leur collaboration et leur soutien. Emploi-Québec a aussi bénéficié de la participation de plusieurs ministères à de nombreux projets et activités et je leur en sais gré. Enfin, je veux remercier les partenaires du marché du travail pour leur engagement et leur contribution tangible aux succès que nous affichons.

Le sous-ministre associé,
Yvon Boudreau

Table des matières

Déclaration de la direction 2

Rapport de validation du Vérificateur interne 3

Le marché du travail en 2002-2003 4

1. Une organisation centrée sur l'emploi 7

1.1 Mission, clientèle et services 8

1.2 Une approche partenariale 10

1.3 Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec 12

2. Du nouveau dans l'offre de service 19

3. Bilan des résultats 2002-2003 21

3.1 Orientation 1 : assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage 24

3.2 Orientation 2 : soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail 35

3.3 Orientation 3 : renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre 42

3.4 Orientation 4 : améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens 48

Perspectives 2003-2004 53

États financiers 55
Fonds de développement du marché du travail
Année financière terminée le 31 mars 2003

Annexes

1. Principaux résultats 2002-2003 selon la région 64

2. Caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut 65

3. Structure administrative au 31 mars 2003 66

4. Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003 67

5. Présidents et présidentes des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003 68

6. Présidents et présidentes des comités « aviseurs », des comités d'intégration et de maintien en emploi, des tables et des comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2003 69

7. Le réseau d'Emploi-Québec 71

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le plan d'action 2002-2003. Une donnée ou une information est considérée comme fiable lorsqu'elle est conforme à la réalité, exacte, intégrale et constante. Emploi-Québec a maintenu, tout au cours de l'exercice financier, des systèmes de contrôle interne et de suivi des résultats, de façon à permettre, dans toute la mesure du possible, une saine gestion de ses activités et une reddition de comptes à l'égard de ses engagements. Ces systèmes comprennent notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données ;
- des activités de contrôle et de conformité aux diverses échelles de l'organisation ;
- un site intranet rendant accessible de l'information de gestion de nature opérationnelle et financière ;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents intervenants ;
- une production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion. Dans un souci d'amélioration continue, nous prévoyons entre autres, pour la prochaine année, le développement et la consolidation de moyens visant à mieux contrôler la fiabilité des données qui permettent de témoigner de l'effet de nos interventions en matière de retours en emploi.

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé

Marjolaine Loiselle
Directrice générale des opérations
Sous-ministre adjointe

Smaïl Bouikni
Directeur général adjoint à la planification
et au développement de l'emploi

Réjean Turbide
Directeur général adjoint aux opérations

Guylaine Leblanc
Directrice générale adjointe
à l'intervention sectorielle

Ginette Sylvain
Directrice de l'administration
et de l'information de gestion

Martin East
Directeur du pilotage opérationnel des systèmes
informatiques

Diane Pruneau
Directrice du Fonds national de formation
de la main-d'œuvre

Bernard Matte
Directeur de la planification et de l'information
sur le marché du travail

Québec, octobre 2003

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur Yvon Boudreau
Sous-ministre associé
Emploi-Québec

Monsieur le sous-ministre associé,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs ci-dessous, présentées dans le Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

- Nombre de vacances signalées au Service national de placement ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi ;
- Nombre de nouveaux participants aux activités de formation ;
- Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé ;
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique ;
- Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale ;
- Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans ;
- Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ;
- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives ;
- Nombre de nouvelles ententes de qualification.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs, décrits dans le Plan d'action 2002-2003, incombent à la direction d'Emploi-Québec. Pour notre part, notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des ces données en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

À ce titre, notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspire de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés. Nos travaux ont consisté essentiellement à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et des sondages et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par Emploi-Québec.

En ce qui concerne les autres données de l'exercice et affirmations contenues au présent Rapport annuel de gestion, notre appréciation de leur vraisemblance se fonde sur des références aux documents sources et sur l'analyse des interrelations contenues dans le texte.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les indicateurs examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Québec, le 30 octobre 2003

Le marché du travail en 2002-2003

Au cours de l'année :

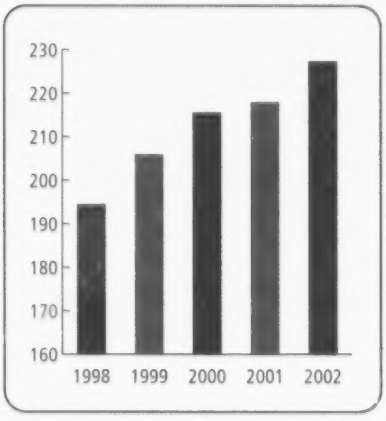
- **près de 3,6 millions de travailleuses et de travailleurs** ont été actifs au sein de plus de **230 000 entreprises** réparties dans tous les secteurs d'activité. Ces dernières ont **créé au net 118 200 emplois**, permettant une hausse du niveau d'emploi de 3,4 % par rapport à 2001-2002 ;
- **76 milliards de dollars ont été versés en salaires** par les entreprises ayant une masse salariale supérieure à 250 000 $. Ces entreprises ont **investi environ 1,1 milliard de dollars en formation** de leur main-d'œuvre, soit globalement 1,5 % de leur masse salariale ;
- environ **un million de personnes ont vécu un épisode de chômage** à un moment ou à un autre, en dépit de l'excellente conjoncture économique ;
- **des milliers de représentantes et de représentants d'entreprises et des travailleuses et travailleurs** actifs au sein de regroupements tels que les syndicats, les associations de producteurs, les organisations patronales et les organismes communautaires se sont concertés pour favoriser le développement de l'emploi et de la main-d'œuvre ;
- **autant d'intervenants ont été engagés dans l'offre de service** à la main-d'œuvre et aux entreprises, à commencer par les centres locaux d'emploi, auxquels s'ajoutent des organismes voués au développement de l'employabilité et à l'intégration, les commissions scolaires, les collèges, les universités, les établissements spécialisés, en plus des firmes de consultants.

Une année exceptionnelle pour le marché du travail québécois

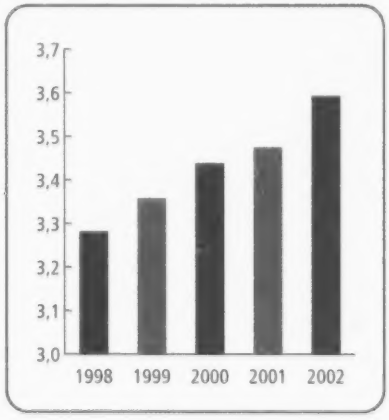
Le Québec a connu en 2002 une croissance économique remarquable de 4,1 %. Cette croissance, qui est en grande partie due à la vigueur de la construction résidentielle et des travaux d'infrastructure, surpasse largement celle du Canada (3,4 %), elle-même de loin la plus élevée des grands pays industrialisés. À titre de comparaison, l'économie américaine n'a progressé que de 2,4 % et celle de l'ensemble des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), de 1,8 %.

Ce contexte favorable au Québec s'est traduit par la création de 118 200 emplois. C'était seulement la troisième fois depuis la Seconde Guerre mondiale, et la première depuis 1973, que plus de 100 000 emplois étaient créés en un an[1]. Le taux d'emploi a atteint un sommet historique de 59,5 %. Le dynamisme exceptionnel du marché du travail a poussé la population à joindre ses rangs massivement : la population active s'est enrichie de 123 200 personnes, ce qui ne s'était jamais vu. À l'image du taux d'emploi, le taux d'activité des 15 ans et plus a lui aussi atteint un nouveau sommet, de 65,1 %.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT AUX PRIX DU MARCHÉ
En milliards de dollars de 1997



NOMBRE D'EMPLOIS
En millions

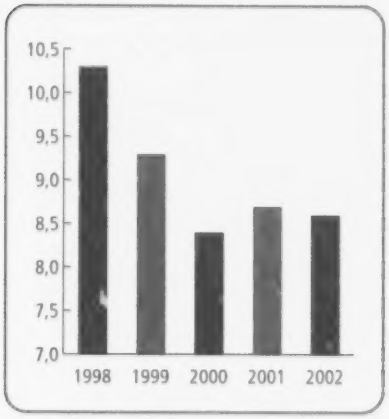


1. La création d'emplois s'est surtout concentrée dans la région de la Montérégie avec un gain de 33 700 emplois, suivie de la région de Montréal (+ 22 500) et de celle de la Capitale-Nationale (+ 19 000).

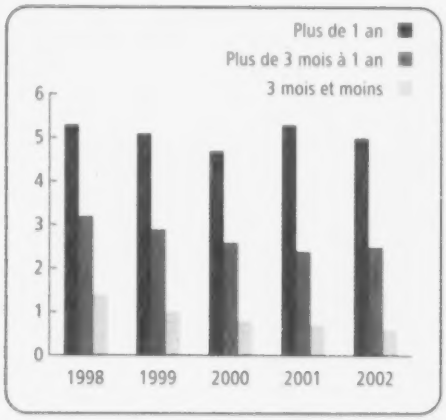
Après un déclin de près de 20 ans, jusqu'en 1996, l'attachement des personnes de 55 à 64 ans au marché du travail s'est confirmé en 2002. Chez les hommes de ce groupe, le taux d'activité, marqué par une baisse de 74,8 % à 53,4 % entre 1976 et 1996, atteignait 59,5 % en 2002-2003. Les jeunes ont eu leur large part des nouveaux emplois. La croissance de l'emploi des moins de 25 ans a été de 26 000, soit une progression de 4,9 %. Au cours des cinq dernières années, l'emploi des jeunes a fait un bond de 25,2 %.

Malgré une création d'emplois remarquable, l'augmentation sans précédent de la population active a eu pour conséquence une très légère augmentation du nombre de chômeuses et de chômeurs, la moyenne annuelle étant passée de 332 000 en 2001 à 337 000. Le taux de chômage a néanmoins reculé légèrement à 8,6 %[2]. Il était inférieur à 9 % pour une troisième année consécutive. Il faut remonter au milieu des années 70 pour observer une telle situation.

TAUX DE CHÔMAGE
En %



COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE SELON LA DURÉE
En %



Ce contexte a eu pour effets d'intensifier les activités de recherche d'emploi et d'augmenter l'affluence de la clientèle auprès des services publics d'emploi. Il a favorisé également la mise en œuvre d'un mode d'accompagnement soutenu pour les personnes devant surmonter plus d'obstacles dans leur intégration au marché du travail. Ces dernières sont concentrées parmi les prestataires de l'assistance-emploi.

2. Les régions périphériques ont été davantage touchées par le chômage. La région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine arrive en tête de peloton avec un taux de chômage de 21,1 %, suivie des régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Mauricie, avec des taux respectifs de 12 % et 11,1 %. À l'opposé, les régions bénéficiant des taux de chômage les plus bas étaient celles de la Chaudière-Appalaches (6,5 %), de la Capitale-Nationale (6,5 %), de la Montérégie (7,1 %), de Lanaudière (7,6 %) et de l'Estrie (7,8 %).

Une organisation centrée sur l'emploi

1. Une organisation centrée sur l'emploi

Emploi-Québec est une agence[3] au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)[4]. Elle est née de la fusion de différents services d'emploi et de main-d'œuvre. Elle est parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Dans son action, Emploi-Québec tient compte des objectifs du gouvernement du Québec visant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire et équitable.

Emploi-Québec collabore à la réalisation du plan stratégique du Ministère qui vise à :

- contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi ;
- contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale ;
- mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes ;
- moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises.

1.1 Mission, clientèle et services

1.1.1 Mission

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et de lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

1.1.2 Clientèle

Emploi-Québec offre des services à la main-d'œuvre et aux entreprises du Québec, en partenariat avec des intervenants du marché du travail. Ces services s'adressent :

- **Aux personnes** qui cherchent à intégrer ou à réintégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, comme
  - les personnes à la recherche d'un premier emploi ;
  - les chômeuses et les chômeurs de longue durée, celles et ceux qui risquent de le devenir ou qui sont en transition entre deux emplois ;
  - les travailleuses et les travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement ;
  - les personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles ;
  - les travailleuses et les travailleurs autonomes.
- **Aux entreprises**, peu importe leur taille ou leur secteur d'activité économique, qui cherchent un soutien en vue d'optimiser leurs pratiques de gestion reliées
  - au recrutement de personnel et à l'organisation du travail ;
  - à la formation de la main-d'œuvre ;
  - à la gestion des ressources humaines ;
  - au reclassement du personnel et au maintien en emploi.
- **Aux collectivités**, dans une perspective de soutien au développement régional et local au moyen d'activités entourant la qualification de la main-d'œuvre.

3. Avec le dépôt à l'Assemblée nationale de la convention de performance et d'imputabilité, Emploi-Québec est passée d'unité autonome de service à agence gouvernementale en juin 2002. Voir la structure administrative au 31 mars 2003 (p. 66).

4. À cet égard, on peut consulter le rapport de gestion du MESS 2002-2003 à l'adresse suivante : **http://www.messf.gouv.qc.ca**. De plus, Emploi-Québec collabore avec les autres agences du Ministère, soit la Sécurité du revenu et le Centre de recouvrement qui publient également un rapport annuel de gestion.

1.1.3 Mesures et services

Toute citoyenne et tout citoyen peut s'adresser à son centre local d'emploi[5] pour obtenir :

- de l'information sur le marché du travail et l'accès à divers outils de recherche en ligne sur les professions ainsi que la formation et l'apprentissage en milieu de travail ;
- des services de placement qui lui permettent d'inscrire sa candidature et lui fournissent des outils à cette fin (banque d'emplois, modèles de curriculum vitæ, ordinateurs, téléphones, télécopieurs) ;
- une analyse sommaire de ses besoins au regard du marché du travail ;
- la certification requise pour exercer un métier réglementé ou pour satisfaire aux normes interprovinciales.

Par ailleurs, les personnes qui éprouvent des difficultés à intégrer le marché du travail et pour qui les services précédents ne suffisent pas peuvent bénéficier également :

- d'orientation professionnelle ;
- de soutien personnalisé à la recherche d'emploi ;
- de services de développement de l'employabilité et d'intégration au marché du travail ;
- d'activités de formation ;
- d'un programme d'apprentissage en milieu de travail ;
- d'une subvention salariale ou d'un contrat de travail[6] pour favoriser leur embauche ou leur permettre de vivre une expérience en milieu de travail ;
- d'un soutien du revenu pendant leur participation à une mesure active d'aide à l'emploi[7].

Emploi-Québec collabore également à la gestion de projets financés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. De plus, les personnes qui souhaitent créer leur entreprise peuvent avoir accès à des services-conseils spécialisés pour préparer leur plan d'affaires ou pour développer leur expertise entrepreneuriale ainsi qu'à un soutien du revenu.

Aux entreprises, Emploi-Québec offre des services de placement et un soutien au recrutement. Elle donne accès à de l'aide-conseil spécialisée en gestion et en développement des ressources humaines ainsi qu'à un soutien financier. Cette offre s'applique à :

- la mise en place d'un service de ressources humaines ;
- la création d'un comité de concertation[8] ;
- l'implantation d'un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail ;
- la réalisation d'un plan de développement des ressources humaines ;
- l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ;
- la présentation de projets de formation au Fonds national de formation de la main-d'œuvre ;
- le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail ;
- la réalisation de grands projets créateurs d'emplois ou stabilisant l'emploi ;
- le reclassement en cas de licenciement collectif ;
- la concertation pour la résolution de problèmes communs aux entreprises d'un même secteur d'activité économique.

5. Le réseau comprend 17 directions régionales, 153 centres locaux d'emploi et points de service ainsi qu'un centre d'assistance au placement situé à Trois-Rivières. Voir le réseau (p. 71-74).
6. Dans le cadre du programme Contrat d'intégration au travail pour l'embauche de personnes handicapées.
7. Le soutien du revenu s'applique suivant certaines règles selon le régime de prestations d'indemnisation du chômage.
8. Notamment sous forme de comité d'intégration et de maintien en emploi.

1.2. Une approche partenariale

1.2.1 La concertation avec la main-d'œuvre, les entreprises et les organismes partenaires

L'intervention sur le marché du travail nécessite la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail pour être efficace. C'est pourquoi on retrouve diverses instances de concertation aux échelons national, régional et local. Ces instances, composées de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises et des organismes spécialisés en main-d'œuvre[9], sont chargées d'alimenter et de soutenir Emploi-Québec.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail[10] définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et des ajustements aux mesures et services. Elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire et administratif ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, la Commission détient un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. En 2002-2003, la Commission a notamment :

- participé activement aux travaux menant à l'élaboration de la Politique d'éducation des adultes et de formation continue et au plan d'action qui en découle ;
- appuyé les comités sectoriels de main-d'œuvre dans la définition de normes professionnelles, lesquelles permettront à terme de développer et de reconnaître par une certification officielle des compétences acquises en milieu de travail ;
- organisé une rencontre nationale des partenaires ainsi que le colloque Formation en milieu de travail : des moyens aux résultats ;
- expérimenté une méthode de mutualisation volontaire des fonds destinés à la formation de la main-d'œuvre ;
- recommandé au ministre le Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre ;
- participé aux travaux menant à l'adoption de la stratégie Vers le plein emploi, de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et de la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants[11]. Les conseils ont comme mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec différentes instances de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique.

9. Sont également membres de ces instances des représentantes et des représentants des ministères de l'Éducation, de l'Industrie et du Commerce, et des Régions.
10. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003 (p. 67).
11. Voir la liste des présidents et présidentes des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003 (p. 68).

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi relevant d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement relevant du ministère des Régions. Un protocole précise l'arrimage convenu entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait notamment l'objet d'une entente pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome.

De plus, Emploi-Québec finance et soutient les travaux[12] :

- de 2 tables et de 26 comités sectoriels de main-d'œuvre, chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre du secteur. Les secteurs d'activité couverts sont, entre autres, l'aérospatiale, le tourisme, l'aménagement forestier, la sidérurgie, l'économie sociale et les pêches ;
- de deux comités d'intégration et de maintien en emploi pour les personnes handicapées et les personnes immigrantes ;
- de quatre comités « aviseurs » chargés de la conseiller sur les actions à entreprendre pour améliorer l'offre de service aux femmes, aux jeunes, aux adultes judiciarisés et aux travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans et plus.

1.2.2 Une vision gouvernementale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, principalement par l'entremise d'Emploi-Québec, s'allie à divers partenaires gouvernementaux visés par le développement de l'emploi et de la lutte contre la pauvreté, pour consolider l'efficacité de son action. Il s'agit des ministères de l'Éducation, de l'Industrie et du Commerce, des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, des Régions, des Affaires municipales et de la Métropole, de la Culture et des Communications ainsi que de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*. Cette entente porte sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services. Enfin, des organismes publics tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées[13] sont aussi des partenaires. En ce qui concerne la clientèle visée par ce dernier organisme, Emploi-Québec la soutient par ailleurs dans le cadre de certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'Entente sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées.

1.2.3 Une contribution indispensable des organismes partenaires

L'offre de service met à contribution quelque 500 ressources externes en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes sans but lucratif et communautaires. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les clubs de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité et les services spécialisés de main-d'œuvre. L'intervention repose également sur les services complémentaires des réseaux d'enseignement, des organismes sectoriels ainsi que des centres locaux de développement. L'ensemble de ces ressources contribue directement aux résultats des services publics d'emploi.

12. Voir la liste des présidents et présidentes des comités aviseurs et autres au 31 mars 2003 (p. 69-70).
13. Dans le cadre des contrats d'intégration au travail.

1.3 Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec

1.3.1 Les ressources humaines

Emploi-Québec a utilisé un effectif totalisant 3216 équivalents temps complet (ETC)[14] financés dans le cadre du Fonds de développement du marché du travail (FDMT).

Effectif utilisé en 2002-2003

Régions	ETC
Abitibi-Témiscamingue	92
Bas-Saint-Laurent	120
Capitale-Nationale	251
Centre-du-Québec	91
Chaudière-Appalaches	133
Côte-Nord	72
Estrie	126
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	96
Lanaudière	133
Laurentides	172
Laval	99
Mauricie	165
Montérégie	388
Montréal	740
Nord-du-Québec	13
Outaouais	123
Saguenay–Lac-Saint-Jean	142
Sous-total unités régionales	**2956**
Sous-total unités centrales	**260**
Total	3216

En 2002-2003, l'effectif a été maintenu au même niveau qu'en 2001-2002, avec une légère hausse de cinq ETC au total. Le réseau, qui offre les services directs à la clientèle, a bénéficié de 92 % de l'effectif ainsi déployé dans les directions régionales, leurs centres locaux d'emploi et points de service. Les ressources humaines réparties dans les unités centrales exercent surtout des fonctions de coordination et de soutien au réseau. Par ailleurs, Emploi-Québec a convenu d'ententes de service avec des unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale portant sur les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

14 L'effectif de 3216 ETC est composé de 2948 ETC du Ministère et de 268 employées et employés prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi. À cet effectif s'ajoutent 81 ETC financés par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Les activités de formation offertes au personnel en 2002-2003 visaient notamment à assurer l'amélioration continue des services à la clientèle. Il y a eu d'importantes activités de formation touchant l'information sur le marché du travail, auxquelles ont participé toutes les catégories de personnel. De plus, les nouveaux employés et employées ont bénéficié de la formation sur l'Approche d'intervention – Parcours et soutien du revenu (AIPS), alors que les personnes formées l'année précédente sur cette approche ont poursuivi avec des activités de perfectionnement. De plus, les agentes et agents d'aide à l'emploi ont été formés sur l'offre de service intégrée pour les services aux entreprises. Finalement, la poursuite des développements des systèmes opérationnels pour les mesures et les services aux individus et aux entreprises a nécessité des activités de formation pour le personnel des directions régionales et des centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec.

Catégorie de personnel	Jours-personnes de formation
Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe	8424
Personnel de soutien, préposées et préposés à la réception	1585
Professionnelles et professionnels	3187
Gestionnaires	1255
Autres	325
Total	14776

Partout au Québec

17 directions régionales,
153 centres locaux d'emploi
ainsi qu'un centre d'assistance au placement
au service de la population

1.3.2 Les ressources financières[15]

Les dépenses totales du Fonds de développement du marché du travail en 2002-2003 se sont élevées à un peu plus de un milliard de dollars, dont 655,8 millions reliés à l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*. Globalement, il s'agit de dépenses du même ordre que celles de 1998-1999 (en dollars constants), qui s'élevaient alors à 922,7 millions[16]. Ces dépenses sont distinctes de celles du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, également géré par Emploi-Québec (voir p. 45-46).

Les activités réalisées par le personnel en services directs à la clientèle et en administration pour l'atteinte des résultats ont nécessité des dépenses de 234,3 millions de dollars. Ces dépenses sont équivalentes à celles de l'année précédente. Le coût des mesures auxquelles la clientèle a participé, incluant le soutien du revenu aux participantes et aux participants, totalisait 767,4 millions de dollars, une diminution de 24,9 millions par rapport à l'année précédente. Par contre, considérant que les activités qui avaient débuté l'année précédente (reports) étaient en diminution de 45,1 millions de dollars, les dépenses pour de nouvelles activités en 2002-2003 auprès des personnes et des entreprises ont été supérieures de 20,2 millions de dollars à celles de l'année précédente.

Ensemble des dépenses 2001-2002 et 2002-2003 (en millions de dollars)	2001-2002	2002-2003	Variation
Sous-total des services directs et d'administration	**234,1**	**234,3**	**0,2**
Reports de l'année précédente	276,8	231,7	- 45,1
Nouvelles activités	515,5	535,7	20,2
Sous-total des mesures	**792,3**	**767,4**	**- 24,9**
Total	1 026,4	1 001,7	- 24,7

Emploi-Québec établit de grandes orientations destinées à guider son intervention sur le marché du travail et à répartir l'effort financier devant y être consacré. Le tableau qui suit illustre la part des ressources financières disponibles qui a été investie selon les orientations. Les efforts financiers consacrés au **soutien aux personnes à risque de sous-emploi** témoignent de l'importance accordée à cette orientation. Les dépenses effectuées à cet égard vont principalement à des projets de formation, de développement de l'employabilité ou d'intégration à l'emploi. Quant à l'orientation visant le **renforcement de la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois**, les dépenses vont à des projets de développement des ressources humaines, de formation ainsi qu'à divers services-conseils spécialisés en gestion des ressources humaines. Les dépenses faites pour l'information sur le marché du travail (IMT) et les services de placement visent **l'insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage** qui sont plus près du marché du travail.

15. Pour plus de détails, consulter le chapitre sur les états financiers, p. 56-62.

16. En vertu d'une entente de service entre les deux agences, le Centre de recouvrement a le mandat de recouvrer, pour Emploi-Québec, les sommes versées en trop à des personnes ou à des organismes. En 2002-2003, le Centre a recouvré 4,7 millions de dollars.

Dépenses selon les orientations, 2002-2003[17]	Types de services	Part relative[18]
Soutien aux personnes à risque de sous-emploi	Mesures actives et services aux individus	80,9 %
Renforcement de la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois	Mesures actives et services aux entreprises	14,7 %
Insertion maximale à l'emploi des personnes qui sont en situation de chômage	IMT et placement	4,4 %

Le budget est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socio-économiques liés à l'emploi et au chômage, prenant ainsi en considération les variations parfois importantes entre les régions, dont celles du volume d'emplois, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir des services accessibles et complets sur son territoire.

Ensemble des dépenses selon la région	Coût des mesures en millions de dollars	Services directs et d'administration en millions de dollars
Abitibi-Témiscamingue	17,7	4,2
Bas-Saint-Laurent	26,5	5,6
Capitale-Nationale	54,6	10,6
Centre-du-Québec	19,1	4,0
Chaudière-Appalaches	26,3	5,9
Côte-Nord	12,2	3,6
Estrie	26,5	5,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	23,7	4,5
Lanaudière	31,9	6,0
Laurentides	37,4	7,6
Laval	23,5	4,5
Mauricie	28,9	7,0
Montérégie	90,5	17,2
Montréal	171,2	36,8
Nord-du-Québec	6,5	0,9
Outaouais	26,2	5,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	30,7	6,9
Sous-total des régions	**653,4**	**136,6**
Sous-total des unités centrales et autres[19]	**114,0**	**97,7**
Total	767,4	234,3

17. Les dépenses liées à l'orientation sur l'amélioration de la gestion par résultats se répartissent dans l'ensemble des autres orientations inscrites au tableau ci-dessus (voir aussi p. 48).

18. Les parts relatives sont obtenues en répartissant les dépenses totales (1 001,7 millions de dollars), composées du coût des mesures et des services directs et d'administration.

19. Comprend notamment les dépenses des unités centrales, les contributions d'employeurs pour l'ensemble du Fonds, la charge du Fonds des technologies et les frais indirects du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard des services rendus au Fonds de développement du marché du travail.

1.3.3 Les ressources informationnelles

Au cours de l'année 2002-2003, Emploi-Québec a investi 8,6 millions de dollars pour la réalisation de son plan d'affaires informatique. Les projets réalisés à l'aide des technologies de l'information les plus récentes touchent les services en ligne à la clientèle ainsi que le soutien au personnel.

En matière de services en ligne à la clientèle, mentionnons que l'ajout de nouvelles fonctionnalités au système Placement en ligne a permis l'implantation d'un centre d'assistance dans la région de la Mauricie, la recherche des offres québécoises et enfin le délestage des systèmes fédéraux. Parallèlement, des travaux de développement se sont poursuivis afin de permettre l'affichage des offres d'emploi du secteur public et l'appariement automatique des offres et des candidatures. Ces deux dernières fonctionnalités seront disponibles à l'automne 2003 et viendront compléter le système québécois de placement en ligne. D'importants travaux menés en 2002-2003 ont permis, depuis le 1er avril 2003, l'accès par Internet à une information sur le marché du travail concernant plus précisément les professions et leurs perspectives d'emploi. Par la réalisation de ces projets, qui s'est étalée sur trois exercices, et en mettant à la disposition du grand public quelque 1 700 postes dédiés, Emploi-Québec concrétise la volonté gouvernementale de moderniser ses relations avec les citoyennes et les citoyens par l'intermédiaire de l'inforoute.

Quant aux projets de soutien au personnel, Emploi-Québec a remplacé à l'automne son système de gestion de l'accueil de la clientèle individus. Ce dernier est mieux adapté à sa prestation de services et à son organisation du travail et permet un meilleur arrimage avec les organismes qui lui adressent des personnes. Également, les travaux relatifs au développement d'un système informatique moderne pour gérer les contrats et ententes de service ainsi que les dossiers de la clientèle se sont poursuivis. Par ce projet, Emploi-Québec prévoit l'élimination de tâches de bureau, ce qui permettra d'investir davantage dans des fonctions de services à la clientèle. Parallèlement à ces projets de développement, Emploi-Québec poursuit l'actualisation et l'entretien de son parc informatique qui compte une vingtaine de systèmes ainsi que des logiciels applicatifs.

Du nouveau dans l'offre de service

2. Du nouveau dans l'offre de service

Emploi-Québec achevait en 2002-2003 sa cinquième année d'activité. Les services publics d'emploi sont aujourd'hui largement connus et constituent une référence pour de plus en plus de Québécoises et de Québécois. Voici quelques ajustements qui ont été apportés au cours de l'année afin de maintenir la qualité de ses services et d'améliorer continuellement l'efficacité de ses interventions.

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE D'INTERVENTION POUR PRÉVENIR LES CONSÉQUENCES DU VIEILLISSEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année était rendue publique la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus. Cette stratégie vient renforcer l'efficacité des services offerts à cette clientèle. Bien que sa mise en place s'échelonnera sur plusieurs années, des actions ont déjà été entreprises. Premièrement, Emploi-Québec a mené des travaux afin de mieux documenter les perceptions, les attentes et les besoins des employeurs et des travailleuses et travailleurs ainsi que leur situation d'emploi. Certaines des interventions auprès des entreprises ont incité ces dernières à agir en matière de gestion prévisionnelle de leurs ressources humaines. Plusieurs entreprises ont à prévoir les départs à la retraite et à préparer la relève. Il leur faudra innover en matière d'organisation du travail et de transfert d'expertise. Des solutions novatrices sont à l'étude afin que les travailleuses et les travailleurs ne soient pas perdants lorsqu'ils choisissent, par exemple, une retraite progressive. Finalement, certaines actions ont débuté afin de reconnaître l'apport et les compétences de ces travailleuses et travailleurs sur le marché du travail et de promouvoir la nécessité d'améliorer leurs compétences, afin qu'ils puissent mieux s'adapter aux besoins changeants du marché et y demeurer actifs plus longtemps.

ACHAT DE SERVICES DE FORMATION POUR LES PERSONNES EN EMPLOI

En plus des subventions qui peuvent être accordées à des entreprises ou à des regroupements d'entreprises pour les aider à former leur personnel, Emploi-Québec s'est dotée, dans le cadre du volet entreprises de la mesure de Formation de la main-d'œuvre, d'un moyen d'intervention supplémentaire. Il s'agit des achats de formation continue d'Emploi-Québec qui visent exclusivement des formations pouvant combler certains besoins du marché du travail non liés à une entreprise ou à un regroupement. Ces besoins peuvent provenir de secteurs industriels particuliers, de petites entreprises réparties dans l'ensemble du marché du travail, etc. Les achats concernent des formations professionnelles, techniques, universitaires ou d'autres formations qui répondent aux besoins du marché du travail et qui permettent à des personnes d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour conserver leur emploi. Le rythme de la formation peut varier selon les activités retenues et selon la disponibilité de la clientèle en emploi. Il est à noter que l'offre de formation continue d'Emploi-Québec ne réduit en rien les obligations des entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

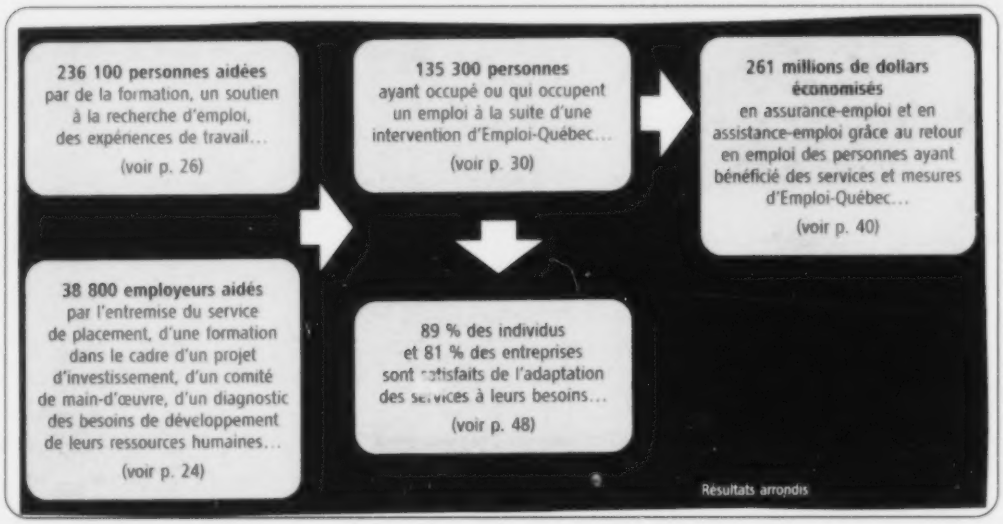
CADRE GÉNÉRAL DE DÉVELOPPEMENT ET DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

Après l'adoption par la Commission des partenaires du marché du travail, en juin 2001, du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences et le lancement, en avril 2002, du Programme d'apprentissage en milieu de travail, un vaste chantier s'est mis en branle en ce qui a trait à la définition de normes professionnelles. Des comités sectoriels ont mené quatorze projets ainsi que des travaux pour adapter à l'approche proposée par le Cadre général certains des 32 métiers visés par le Régime de qualification, qui a été remplacé par le nouveau Programme d'apprentissage en milieu de travail. De plus, huit comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi des travaux de développement de normes professionnelles et d'outils d'apprentissage et d'évaluation dans une douzaine de nouveaux métiers ou fonctions de travail.

Bilan des résultats 2002-2003

3. Bilan des résultats 2002-2003

Les résultats obtenus pour l'exercice 2002-2003 sont positifs. Comme on le verra dans l'analyse ultérieure, l'accent aura été mis sur l'amélioration des interventions tout en misant sur des services universels élargis [20].



LES FAITS MARQUANTS DEPUIS L'AVÈNEMENT D'EMPLOI-QUÉBEC : CINQ ANS D'EFFORTS ET DE RÉSULTATS

À l'occasion de ce cinquième rapport de gestion, il ressort qu'Emploi-Québec a globalement amélioré l'efficacité et l'efficience de ses interventions. Avec des ressources du même ordre (en dollars constants), la hausse des activités et l'amélioration des résultats sont remarquables :

- le nombre de postes vacants signalés au service de placement s'est accru de 91 %;
- le nombre de nouveaux participants et participantes aux interventions a augmenté de 42 %;
- le nombre d'entreprises aidées par une mesure active a doublé;
- le nombre d'apprenties et d'apprentis bénéficiant d'une entente de qualification a quadruplé;
- le nombre de personnes occupant un emploi à la suite d'une intervention dépasse maintenant les 100 000 annuellement, pendant que le taux d'emploi des participantes et des participants est en constante hausse. En plus d'augmenter significativement les chances d'occuper un emploi, participer à une mesure active favorise l'accroissement des revenus de travail (voir p. 52 pour détails).

20. Voir les principaux résultats 2002-2003 selon la région (p. 64).

Orientations du plan d'action	Indicateurs	Cible	Résultat	Taux d'atteinte
Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage	Nombre de **postes vacants signalés** au Service national de placement (p. 24)	283 504	310 403	109 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec (p. 26)	239 734	236 099	99 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, participants **de l'assurance-emploi** (p. 29) – *Entente Canada-Québec*	130 628	130 156	100 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux activités de **formation** (p. 29)	29 043	32 431	112 %
	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes **à risque de chômage prolongé** (p. 30)	75 %	74,2 %	99 %
	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 30)	125 758	135 325	108 %
	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi** (p. 31) – *Entente Canada-Québec*	63 397	59 858	94 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 32)	45,6 %	49,2 %	108 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation professionnelle ou technique** (p. 32)	51,3 %	52,5 %	102 %
	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation autre que professionnelle ou technique** (p. 33)	36,1 %	35,2 %	98 %
	Nombre **d'examens de qualification administrés** dans les métiers réglementés (p. 34)	–	3 638	–
Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail	Proportion des **participants des mesures de longue durée** répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée (p. 35)	75 %	65,3 %	87 %
	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, **prestataires de l'assistance-emploi** (p. 36)	123 702	100 064	81 %
	Taux d'emploi des **prestataires de l'assistance-emploi** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 37)	30,8 %	34,2 %	111 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec **responsables de famille monoparentale** (p. 37)	31 432	26 367	84 %
	Taux d'emploi des **responsables de famille monoparentale** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 38)	40,3 %	47,2 %	117 %
	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, de **moins de 30 ans** (p. 38)	84 535	77 909	92 %
	Taux d'emploi des personnes de **moins de 30 ans** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 39)	48,5 %	50,8 %	105 %
	Somme des **prestations non versées** par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$) (p. 40)	312,5	261,2	84 %
	Prestations **non versées par l'assurance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$) (p. 41) – *Entente Canada-Québec*	162,5	142,6	88 %
	Prestations **non versées par l'assistance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$) (p. 41)	150	118,6	79 %
Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre	Nombre **d'entreprises nouvellement aidées** par les mesures actives (p. 42)	3 375	4 358	129 %
	Nombre de **nouvelles** ententes de qualification (p. 43)	2 000	2 046	102 %
	Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la **masse salariale est inférieure à 1 M$** et qui investissent au moins **1 %** de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre (p. 44)	–	71,9 % (en 2001)	–
Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens	Nombre de **plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes** selon le niveau de la plainte (p. 50)	–	2 697	–
	Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec (p. 51)	–	6 315 $	–

Notes sur les indicateurs d'emploi

Les résultats de personnes en emploi concernent les personnes qui ont participé à une intervention d'Emploi-Québec. Ils ne tiennent pas compte actuellement des retours en emploi résultant de la seule utilisation de l'aide offerte en libre-service telle que l'information sur le marché du travail et les services de placement. Les résultats de personnes en emploi sont dénombrés à partir des données disponibles par voie administrative ou à la suite d'un contact postintervention auprès de la clientèle.

Les taux d'emploi présentés constituent des compléments d'information aux résultats de personnes en emploi.

Le numérateur du taux est obtenu en dénombrant les personnes ayant terminé une intervention d'Emploi-Québec, pour lesquelles la date d'obtention d'emploi se situe entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, peu importe la date de fin de leur intervention. Quant au dénominateur, il représente le nombre de personnes ayant terminé une intervention entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003. En d'autres termes, les résultats d'emploi ne proviennent pas seulement des personnes qui ont terminé une intervention en 2002-2003. En contrepartie, des résultats d'emploi pour des activités terminées en 2002-2003 seront considérés dans le rapport de gestion 2003-2004. Ces éléments s'appliquent à l'indicateur de taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, ainsi qu'aux ventilations pour les moins de 30 ans, les responsables de famille monoparentale et les prestataires de l'assistance-emploi.

Note sur les taux d'atteinte

Les taux d'atteinte des objectifs sont présentés en regard des cibles révisées du plan d'action.

3.1 Orientation 1 : assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

Chaque année, un million de Québécoises et de Québécois en moyenne connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi, alors que des entreprises cherchent à pourvoir des postes vacants. La grande majorité des chômeuses et des chômeurs parviennent à trouver par eux-mêmes un emploi. Mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à pourvoir leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information disponible sur les offres d'emploi des entreprises.

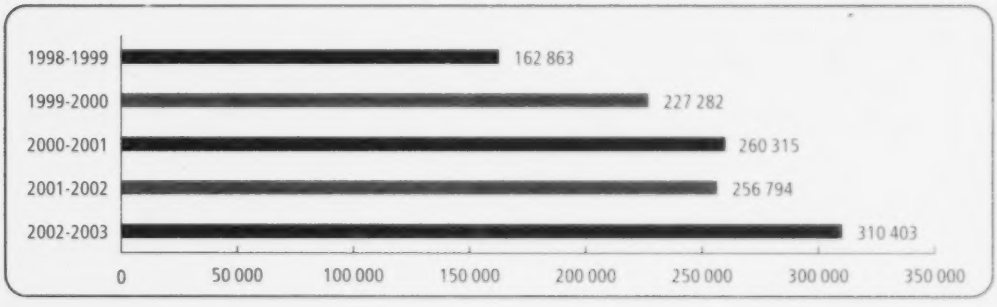
Afin d'assurer l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion en emploi. La majorité des cibles ont été atteintes ou dépassées.

Indicateur	Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement
Cible	283 504
Résultat	310 403
Taux d'atteinte	109 %

3.1.1 Les services de placement

Le nombre de postes vacants comprend chaque poste disponible signalé par une entreprise au service de placement. Avec ces 310 403 postes vacants signalés, la cible fixée a été dépassée. Ce résultat constitue une hausse de 21 % par rapport à l'année dernière et de 91 % depuis 1998-1999[21]. Ce service est fortement lié à la conjoncture économique. Cependant, son efficacité dépend des moyens mis en place pour rendre accessible aux usagers une information pertinente et à jour autant sur les postes vacants que sur les candidatures. Depuis octobre 2001, les entreprises peuvent elles-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats grâce au service Placement en ligne d'Emploi-Québec. Pour les personnes ayant besoin d'aide, une ou un agent du Centre d'assistance au placement peut, au besoin, procéder à l'inscription des offres d'emploi.

ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999



21. Au cours de la période de 1998-1999 à 2002-2003, certains ajustements ont été apportés au mode de dénombrement des vacances signalées présenté au plan d'action. Cette différence reflète l'évolution des moyens mis en place pour colliger l'information. En 2002-2003, les données sont entièrement traitées dans le système de placement en ligne. L'appellation « postes vacants » remplace « vacances signalées » présentée au plan d'action.

On estime à plus de 38 800 le nombre d'entreprises ayant eu recours au service de placement au cours de l'année. Les emplois affichés touchent une variété de professions, et reflètent la structure du marché du travail québécois. Ainsi, les postes concernaient en premier lieu le personnel de soutien ou intermédiaire, puis le personnel élémentaire ou manœuvre, et enfin le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient également partie des emplois affichés. Des emplois dans tous les secteurs sont affichés. Cette diversité de postes vacants combinée aux quelque 155 400 candidatures inscrites en 2002-2003 font que le site est devenu l'un des plus consultés au Québec. On dénombre maintenant en moyenne 123 000 visites et 1,7 million de transactions journalières sur le site de Placement en ligne.

3.1.2 L'information sur le marché du travail

Indicateur	Taux de **satisfaction** des usagers des services d'**information sur le marché du travail dans les salles multiservices**
Cible	80 %

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter leur carrière, connaître les programmes de formation disponibles, mieux comprendre l'évolution du marché du travail, ou qui cherchent un emploi. Elle s'adresse également aux entreprises et organismes intéressés par les ressources humaines.

Emploi-Québec a mené une première étude en 2001 afin de connaître le degré de satisfaction des usagers des salles multiservices. Les résultats indiquaient que la presque totalité d'entre eux se déclaraient satisfaits des documents et infrastructures mis à leur disposition[22]. Afin de poursuivre la démarche d'amélioration des services, une seconde étude de satisfaction a été réalisée en 2002. Cette dernière nous apprend que les utilisatrices et les utilisateurs de l'information sur le marché du travail vont en moyenne 30 fois par année dans une salle multiservice et qu'ils y ont passé plus d'une heure en moyenne lors de leur dernière visite. Plus de la moitié des utilisatrices et des utilisateurs sont des prestataires de l'assistance-emploi (28 %) ou de l'assurance-emploi (29 %). Les autres sont des personnes sans soutien public du revenu. En plus de confirmer le haut taux de satisfaction (95 %), cette étude a fourni des résultats spécifiques selon la thématique de l'information recherchée et selon la région[23].

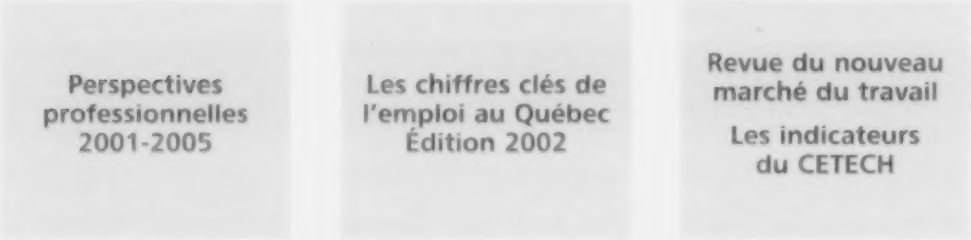
Les résultats de l'étude ont été diffusés dans le réseau au cours de 2002-2003 et plusieurs actions ont été réalisées afin d'accroître l'accessibilité et la pertinence de l'information sur le marché du travail. On peut mentionner les initiatives suivantes :

- formation de l'ensemble des gestionnaires d'Emploi-Québec sur les défis et sur leur rôle à l'égard de l'information sur le marché du travail ;
- développement d'un site d'information sur le marché du travail en ligne (IMT en ligne)[24] et diffusion de diverses études par l'entremise du site des comités sectoriels de main-d'œuvre[25] ou des directions régionales ;
- formation du personnel dans l'utilisation d'IMT en ligne ;
- lancement de la collection des perspectives professionnelles accompagnée d'une tournée ministérielle dans l'ensemble des régions du Québec.

22. *Étude sur l'utilisation des salles multiservices dans les CLE : volet utilisateurs*, SOM, juin 2001.
23. *Étude de satisfaction des usagers des services de placement et d'information sur le marché du travail*, Jolicoeur et Associés, mai 2002.
24. IMT en ligne est accessible depuis le 1er avril 2003. Les personnes intéressées peuvent consulter le site à l'adresse **emploiquebec.net**.
25. Voir l'annexe 6 sur les comités sectoriels p. 69.

Ces efforts vont tous dans le sens de rendre plus accessible, plus conviviale et pertinente l'information sur le marché du travail pour notre clientèle, sans compter que cette information demeure l'un des principaux instruments pour soutenir notre intervention qui vise à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Selon un sondage mené à la suite de la campagne publicitaire entourant les perspectives professionnelles, 85 % des répondantes et des répondants ont été en mesure de reconnaître le message d'Emploi-Québec, notamment celui disant que des emplois existent en région et que des emplois y sont créés tous les jours.

EXEMPLES DE PUBLICATIONS D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2002-2003



Il est cependant trop tôt pour pouvoir apprécier l'effet de ces actions sur la satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs. C'est pourquoi aucun résultat n'est présenté pour cet indicateur. Les prochaines parutions du rapport de gestion feront état de l'évolution de la situation.

3.1.3 Les personnes aidées[26]

26

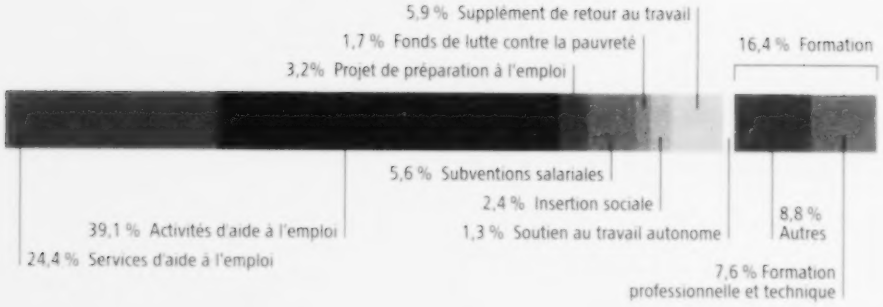
Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec
Cible	239 734
Résultat	236 099
Taux d'atteinte	99 %

Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants et participantes aux interventions au cours d'un exercice donné. On dénombre près de 309 000 interventions ayant touché 236 099 personnes au cours du présent exercice, et ce, en plus des 37 600 participantes et participants qui ont poursuivi une activité commencée en 2001-2002. La cible a été atteinte à 99 %. Bien qu'il s'agisse d'une baisse par rapport à l'année dernière, ce résultat constitue une hausse de 42 % par rapport à 1998-1999[27]. La diminution par rapport à 2001-2002 s'explique essentiellement par une plus faible demande pour des sessions de groupe. En effet, on enregistre une baisse de plus de 23 300 participantes et participants aux activités d'aide à l'emploi. La participation à toutes les autres mesures a été maintenue ou a augmenté. C'est le cas notamment du soutien à la formation et des subventions salariales, qui touchaient plus de personnes que pour la période précédente.

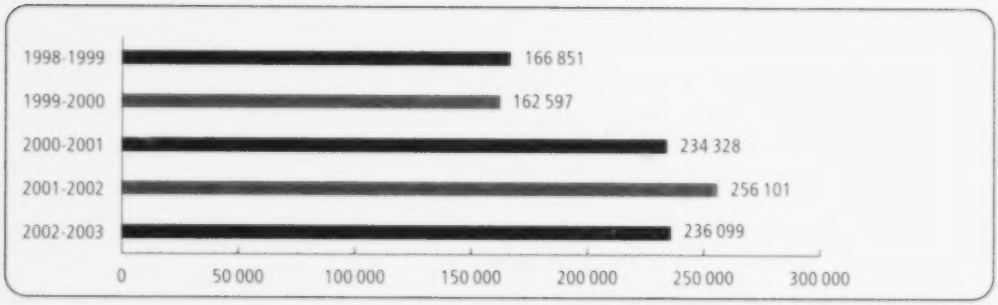
26. Voir les caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut (p. 65).

27. Au cours de la période de 1998-1999 à 2002-2003, certains ajustements ont été apportés au mode de dénombrement des nouveaux participants et participantes. Cette différence reflète l'évolution de l'offre de service. Le principal ajustement a été l'ajout dès 2000-2001 des services directs offerts par le personnel d'Emploi-Québec dans le cadre d'activités d'aide à l'emploi.

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



EVOLUTION DEPUIS 1998-1999



Les participantes et les participants sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi[28]. Malgré le soutien qui leur est offert afin qu'elles complètent leur démarche, il arrive que certaines personnes abandonnent leur participation. On évalue cette part à 18%. Lorsqu'on retire les abandons pour cause de retour en emploi, aux études ou d'un déménagement, ce taux se situe à 10% [29]. Le cas échéant, les principaux motifs invoqués sont le refus de poursuivre et des problèmes d'adaptation ou personnels. Le taux d'abandon varie selon le profil des usagers (situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'intégration à l'emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé et réfléchi, à la motivation et au degré de préparation aux différentes activités. L'accompagnement et le suivi plus soutenu des personnes davantage à risque d'interruption favorisent en l'occurrence la persévérance des participantes et des participants.

28. Le cheminement vers l'emploi repose sur l'approche d'intervention utilisée par le personnel d'Emploi-Québec. Cette approche vise à personnaliser et à structurer, avec la clientèle concernée, les mesures d'aide et le type d'accompagnement dont elle peut avoir besoin pour optimiser ses chances d'intégrer le marché du travail.

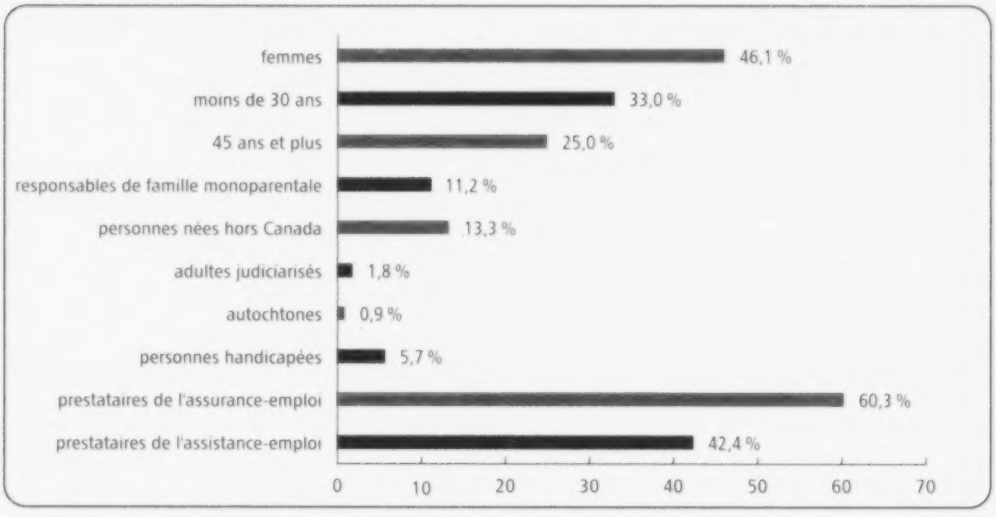
29. Tiré d'*Analyse de l'évolution du taux d'abandon de la participation aux mesures actives*, Emploi-Québec, juillet 2003.

UNE OFFRE DE SERVICE ACCESSIBLE

L'indicateur sur les **nouveaux participants** témoigne du volume de clientèle ayant entrepris une activité structurée au cours de l'année. Aux résultats associés à cet indicateur doit s'ajouter le nombre de personnes qui utilisent exclusivement les activités offertes en libre-service, telles que l'information sur le marché du travail et les services de placement.

Trois groupes de clientèles susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ont fait l'objet d'indicateurs distincts, soit les jeunes, les responsables de famille monoparentale et les prestataires de l'assistance-emploi. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles et visent à toucher le plus grand nombre de personnes cherchant un soutien à l'emploi.

PROPORTION DES NOUVEAUX PARTICIPANTS SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES[30]



La composition de la clientèle est diversifiée et suit l'évolution socio-économique du Québec. Ainsi, on observe depuis 1998 une hausse de la part des participantes et des participants ayant 45 ans et plus, pendant que celle des moins de 30 ans diminue. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions. Par exemple, un usager sur trois dans la région de Montréal en 2002-2003 est une personne née hors du Canada alors que cette clientèle ne représente qu'environ 13 % des participantes et des participants à l'échelle du Québec.

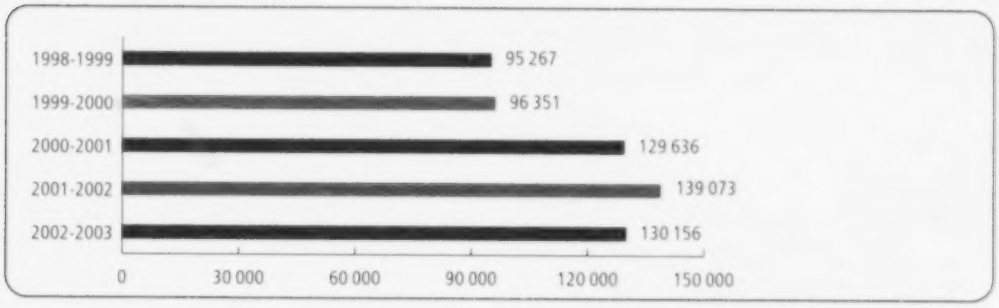
30. Catégories non exclusives. Certains résultats sont produits à partir des déclarations des usagers et peuvent comporter une marge d'erreur.

3.1.4 Les prestataires de l'assurance-emploi aidés

Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi**
Cible	130 628
Résultat	130 156
Taux d'atteinte	100 %

Cet indicateur comptabilise les nouveaux participants et participantes aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins de cet indicateur, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail* sont retenues. La cible fixée pour l'exercice 2002-2003 a été atteinte.

ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999



3.1.5 La formation de base

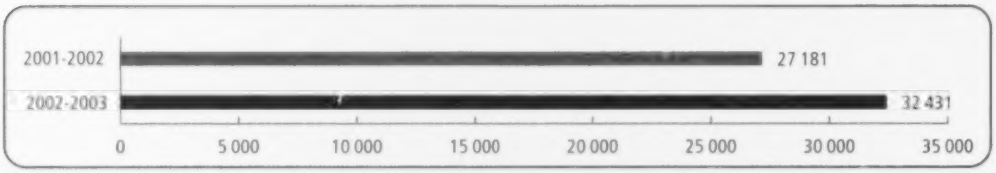
Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux activités de **formation**
Cible	29 043
Résultat	32 431
Taux d'atteinte	112 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En découlait un plan d'action construit autour de quatre axes dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[31]. Un de ses objectifs spécifiques est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population. Afin d'y contribuer, Emploi-Québec s'est engagée à augmenter de 2 000 le nombre de personnes sans emploi participant à des activités de formation de base en 2002-2003. Le plan d'action afférent à la politique précise qu'au Québec, les apprentissages sanctionnés d'une part par le diplôme d'études secondaires et d'autre part par le diplôme d'études professionnelles constituent la norme sociale de référence pour définir la formation de base à acquérir par toutes les citoyennes et tous les citoyens ayant la capacité de le faire.

31. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, MEQ, 2002.

L'indicateur retenu dénombre donc les participantes et les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalables à la formation professionnelle au secondaire, formation générale au secondaire, services d'insertion socioprofessionnelle, métiers semi-spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. Après la première année d'application, la cible du plan d'action a été largement atteinte. On observe une hausse de 5 250 participantes et participants par rapport à 2001-2002[32].

ÉVOLUTION DEPUIS 2001-2002



3.1.6 Les clientèles à risque de chômage prolongé aidées

Indicateur	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de **repérage des personnes à risque de chômage prolongé**
Cible	75 %
Résultat	74,2 %
Taux d'atteinte	99 %

Les critères retenus pour le repérage des personnes à risque correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles comme un faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle ou une durée cumulative de chômage élevée. Un dispositif de repérage a été établi afin d'intervenir de façon précoce auprès des personnes présentant ce genre de problématique pour éviter que leur chômage se prolonge. Il permet également d'intervenir rapidement auprès des personnes qui possèdent les compétences recherchées dans une profession en demande. Les ententes de référence de clientèle établies avec l'agence de la Sécurité du revenu et les centres de ressources humaines du Canada constituent le principal moyen pour atteindre cet objectif[33]. Il demeure que l'approche d'intervention vise à offrir à la clientèle un service accessible et adapté. Cet indicateur est donc suivi à titre indicatif seulement.

3.1.7 Insertion en l'emploi

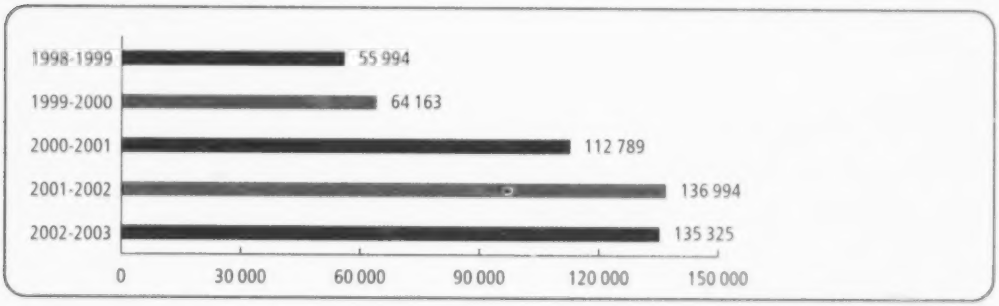
Indicateur	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	125 758
Résultat	135 325
Taux d'atteinte	108 %

32. L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2001-2002 puisqu'il s'agit de l'année de référence de l'objectif du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue. Le libellé de cet indicateur apparaissant au plan d'action d'Emploi-Québec a été ajusté en conséquence.

33. Compte tenu des système actuels, le calcul de cet indicateur nécessite des traitements informatiques pouvant apporter un biais, la population utilisée étant plus large que celle des nouveaux participants et participantes aux interventions. Pour cette raison, aucun historique n'est présenté.

L'effet recherché par les services offerts est de faire en sorte que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres choses, par le nombre de personnes ayant occupé ou qui occupent un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Ce nombre se situe à 135 325 pour l'exercice 2002-2003, soit 8 % de plus que ce qui était visé[34].

ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999

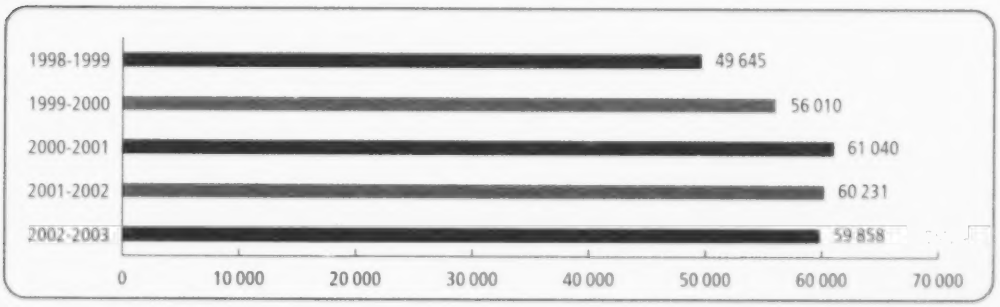


3.1.8 L'insertion des prestataires de l'assurance-emploi

Indicateur	Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi**
Cible	63 397
Résultat	59 858
Taux d'atteinte	94 %

Cet indicateur correspond au nombre de participants à l'assurance-emploi qui ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Ce sont 59 858 prestataires qui sont retournés en emploi[35], soit 94 % de ce qui était prévu.

ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999



34. Au cours de la période de 1998-1999 à 2002-2003, certains ajustements ont été apportés au mode de dénombrement des personnes en emploi. Cette différence reflète l'évolution des moyens mis en place pour colliger l'information. Pour ce qui est de la définition du retour en emploi, elle est demeurée inchangée.

35. Le résultat de 2002-2003 est tiré du système de planification d'Emploi-Québec. Pour les périodes précédentes, il s'agit des résultats transmis par le ministère du Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Dans tous les cas, le résultat est issu des échanges d'information entre Emploi-Québec et DRHC.

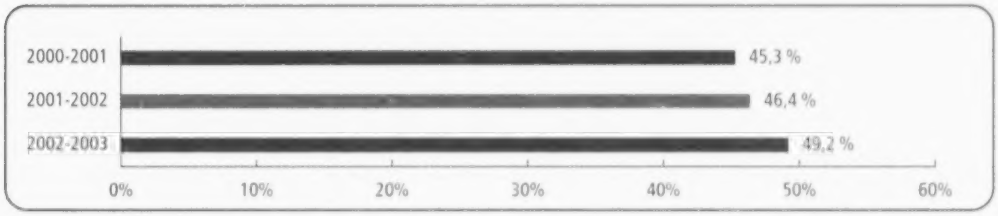
3.1.9 Le taux d'emploi

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	45,6 %
Résultat	49,2 %
Taux d'atteinte	108 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des participantes et des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, près de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 49,2 %[36]. L'amélioration significative des taux d'emploi s'explique notamment par un soutien accru offert aux personnes éprouvant plus de difficultés d'intégration ainsi que par une plus large diffusion des possibilités qu'offre le marché du travail, notamment par la promotion des perspectives professionnelles[37].

La conjoncture économique exceptionnelle au cours de l'année s'est traduite pour toutes les clientèles par une hausse du taux d'emploi. Il variait de 30 % à 63 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi ou de prestataires de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de participantes et de participants. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 49,3 %.

EVOLUTION DEPUIS 2000-2001



3.1.10 Le taux d'emploi propre à la formation professionnelle ou technique

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation professionnelle ou technique**
Cible	51,3 %
Résultat	52,5 %
Taux d'atteinte	102 %

Plus de 69 500 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 38 900 suivaient des formations professionnelles offertes au secondaire ou des formations techniques au collégial. Des personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 52,5 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite[38].

36. Voir notes sur les indicateurs d'emploi (p. 23).

37. L'historique des résultats pour cet indicateur est présenté à partir de 2000-2001, cette année étant la première période ayant fait l'objet d'un calcul.

38. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi spécifiques à une mesure (par exemple Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

DES FORMATIONS QUI CORRESPONDENT AUX BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Les projets de formation retenus correspondent aux besoins du marché du travail ciblés en région, et ce, autant pour le secteur primaire (ex. : nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche) que pour le secteur manufacturier (ex. : confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structures d'aéronefs) ou pour le secteur des services (ex. : administration de réseaux, développement touristique)[39]. Plus de huit formations sur dix ont été soutenues dans des professions ayant des perspectives au-dessus ou égales à la moyenne (de très favorables à acceptables). Les formations offertes dans des professions dont les perspectives d'emploi apparaissent restreintes ont été financées dans la mesure où elles visaient le développement de compétences transférables et parce que le bassin d'emplois correspondant était important.

Perspectives d'emploi	Part relative des participantes et des participants en formation	Exemples de professions visées par les formations
Très favorables	14,1 %	analyste de système informatique, programmeuse ou programmeur, auxiliaire médicale ou auxiliaire médical
Favorables	26,3 %	soudeuse ou soudeur, technicienne ou technicien en génie électronique et électrique, machiniste et vérificatrice ou vérificateur d'usinage
Acceptables	40,7 %	conductrice ou conducteur de camion, ébéniste
Restreintes	12 %	secrétaire, aide de soutien à domicile et personnel assimilé
Très restreintes	4,4 %	mineuse ou mineur d'extraction et de préparation, officière ou officier de pont du transport par voies navigables
Sans diagnostic	2,5 %	monteuse ou monteur d'installations au gaz, guide d'activités récréatives
Total	100 %	

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions (près de 160) et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. On observe des efforts marqués dans les professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration, aux sciences naturelles et appliquées ainsi qu'aux métiers, transport et machinerie. Quoique également significatif, le soutien dans les professions rattachées à la vente et aux services a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ces niveaux d'emploi qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail[40]. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétence élémentaire, l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche suffisent.

3.1.11 Le taux d'emploi en formation générale et autres

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique
Cible	36,1 %
Résultat	35,2 %
Taux d'atteinte	98 %

39. Tiré d'*Analyse des formations spécialisées soutenues en 2002-2003*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2003.

40. Voir *Les indicateurs du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH)*, Emploi-Québec.

Parmi les personnes soutenues dans leur projet de formation, 30 600 l'étaient dans le cadre de formations autres que professionnelles ou techniques. Ces formations visent principalement à développer les compétences en lecture, écriture, calcul et résolution de problèmes chez les personnes ayant une faible scolarité qui souhaitent occuper un métier semi-spécialisé ou non spécialisé. Elles peuvent aussi viser l'acquisition de préalables à une formation plus spécialisée. Des personnes ayant terminé au cours de l'année leur cheminement vers l'emploi et dont la composante principale était une formation autre que professionnelle et technique, 35,2 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention[41].

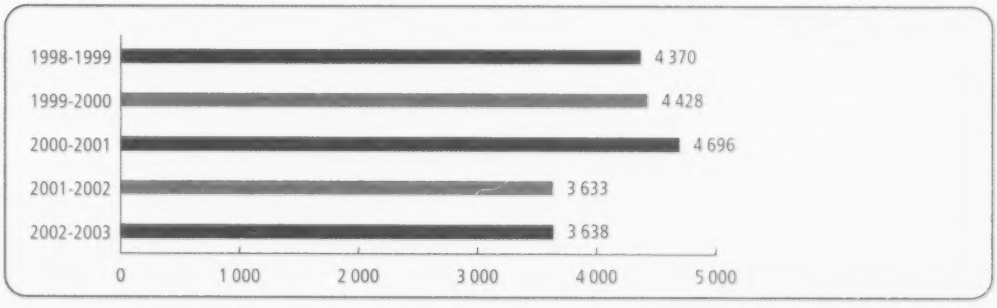
3.1.12 Les examens de qualification

Indicateur	Nombre d'examens de qualification administrés dans les métiers réglementés
Résultat	3 638

Cet indicateur recense le nombre d'examens administrés à des personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnels réglementés, soit des travailleuses et des travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens de qualification concernent les métiers réglementés, tels qu'électricienne ou électricien, inspectrice ou inspecteur en appareils sous pression, mécanicienne ou mécanicien d'ascenseur, mécanicienne ou mécanicien de machines fixes, préposée ou préposé au gaz, soudeuse ou soudeur d'appareils sous pression, et tuyauteuse ou tuyauteur.

On dénombre en 2002-2003 à peu près le même nombre d'examens de qualification qu'en 2001-2002, soit 3 638. On se rappellera que la baisse observée en 2001-2002 était attribuable en partie à la diminution du nombre de demandes d'examen dans certains métiers du gaz, à la suite de l'entente intervenue avec l'Association du gaz propane, entente par laquelle Emploi-Québec reconnaît la formation donnée par cette association aux fins de la délivrance du certificat de qualification. Environ 600 certificats avaient alors été délivrés à des personnes qui ont suivi cette formation et qui ont, en conséquence, été exemptées de l'examen d'Emploi-Québec. Par ailleurs, les volumes d'activité dans les métiers réglementés fluctuent d'une année à l'autre en fonction des besoins du marché du travail.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



41. Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi spécifiques à une mesure (par exemple, formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

3.2 Orientation 2 : soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

Le chômage de longue durée tend à être concentré dans des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et engendre des coûts économiques et sociaux élevés. Il conduit souvent à l'exclusion et à la pauvreté. La stratégie de développement économique du gouvernement du Québec mentionne un certain nombre de groupes défavorisés sur le plan de l'emploi auxquels Emploi-Québec doit apporter une attention particulière. Tout en cherchant à offrir une réponse personnalisée aux besoins, certaines stratégies ont été élaborées pour mieux adapter l'offre de service, notamment pour les femmes, les jeunes, les travailleuses et les travailleurs de 45 ans et plus et les personnes handicapées.

En 2002-2003, comme il a été mentionné précédemment, une baisse généralisée a été observée dans le recours aux activités d'aide à l'emploi, soit aux sessions de groupe de très courte durée. Cette diminution s'est faite au profit d'un meilleur encadrement pour la clientèle éprouvant des difficultés à intégrer le marché du travail. Cette situation se traduit par des volumes de clientèle plus faibles que prévu dans ce segment de la population, accompagnés cependant d'une amélioration des taux d'emploi obtenus.

3.2.1 Les mesures de préparation et d'insertion en emploi

Indicateur	Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée
Cible	75 %
Résultat	65,3 %
Taux d'atteinte	87 %

Les mesures d'aide visant la préparation et l'insertion en emploi[42] s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus importantes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de 12 mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures telles que Formation, Projets de préparation à l'emploi et Subventions salariales sont particulièrement destinées à cette clientèle.

Ainsi, des personnes qui ont bénéficié d'activités plus soutenues, 65,3 % devaient surmonter d'importantes difficultés à intégrer le marché du travail. Il s'agit d'une augmentation de 4,8 points de pourcentage par rapport à l'année dernière. Bien que généralement, la participation à une formation s'échelonne sur une assez longue période, il demeure qu'une part des activités de formation sont relativement courtes afin de développer des compétences spécifiques et complémentaires. Les données relatives à cet indicateur sont donc suivies à titre indicatif.

42 Les autres mesures touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le soutien du revenu. Quoique de plus courte durée, elles peuvent également être offertes à des personnes plus loin du marché du travail afin qu'elles commencent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

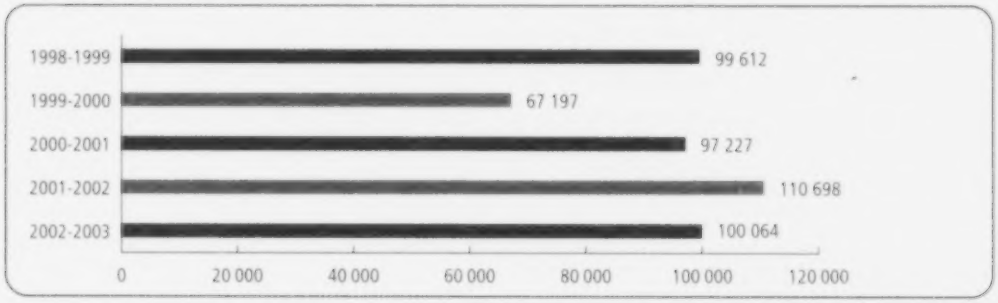
3.2.2 L'aide aux prestataires de l'assistance-emploi

Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, **prestataires de l'assistance-emploi**
Cible	123 702
Résultat	100 064
Taux d'atteinte	81 %

Cet indicateur figure pour la première fois au plan d'action d'Emploi-Québec en 2002-2003. Les prestataires de l'assistance-emploi font face dans plusieurs cas à des contraintes financières et familiales ne facilitant pas une démarche d'insertion au marché du travail. C'est afin de confirmer l'importance qu'Emploi-Québec accorde à cette clientèle que l'indicateur a été ciblé dans le plan 2002-2003. Compte tenu de la forte baisse du taux de chômage au cours des dernières années et des difficultés de recrutement de certaines entreprises, des efforts particuliers ont été mis en place pour soutenir dans leur démarche d'insertion les nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi[43].

Pour l'année, on dénombre 100 064 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie. Quoique la cible fixée n'ait pas été totalement atteinte, le résultat témoigne d'un effort soutenu auprès de cette clientèle[44]. En effet, une baisse de la demande pour des activités d'aide à l'emploi (sessions de groupe de courte durée) a été observée. Environ 14 200 personnes de moins qu'en 2001-2002 ont bénéficié de ce service. En contrepartie, plusieurs autres mesures ont vu leur taux de participation augmenter. C'est le cas notamment de la mesure Formation de la main-d'œuvre et de la mesure Subventions salariales. Compte tenu de leurs besoins, les personnes prestataires de l'assistance-emploi ont davantage bénéficié que les autres clientèles d'un soutien par la mesure Insertion sociale ainsi que par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

EVOLUTION DEPUIS 1998-1999



43. Dans le cadre de l'opération « Un emploi pour vous » mise en place en décembre 2002 pour aider les nouveaux demandeurs et demandeuses et les prestataires de l'aide de dernier recours depuis moins de deux ans, les premiers résultats indiquent que 1 034 prestataires ont bénéficié d'un parcours individualisé (janvier à mars 2003).

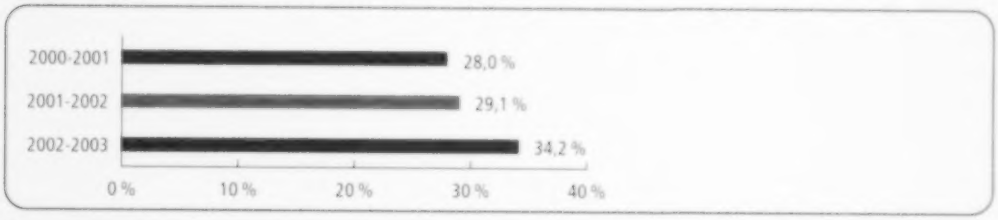
44. Les résultats pour 1999-2000 sont partiels.

3.2.3 Le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi

Indicateur	Taux d'emploi des **prestataires de l'assistance-emploi** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	30,8 %
Résultat	34,2 %
Taux d'atteinte	111 %

Il s'agit, au même titre que pour l'indicateur précédent, d'une première présentation sous forme ciblée. Historiquement, les prestataires de l'assistance-emploi sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'assistance-emploi qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 34,2 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention, soit une amélioration de 5,1 points de pourcentage par rapport à l'année dernière[45]. Le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi demeure nettement inférieur à la moyenne.

ÉVOLUTION DEPUIS 2000-2001



3.2.4 Les responsables de famille monoparentale aidés

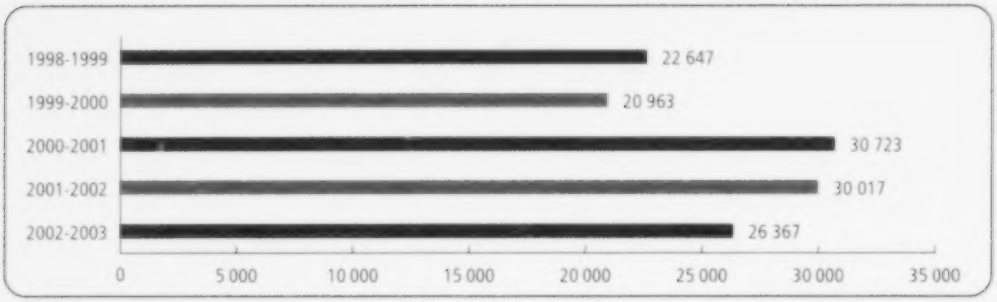
Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec **responsables de famille monoparentale**
Cible	31 432
Résultat	26 367
Taux d'atteinte	84 %

Les responsables de famille monoparentale font face dans plusieurs cas à des contraintes financières et familiales ne facilitant pas une démarche d'insertion au marché du travail. Avec 26 367 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie, la cible fixée pour l'exercice 2002-2003 a été atteinte à 84 %.

La baisse du recours aux activités d'aide à l'emploi correspond à environ 5 000 participations en moins pour les responsables de famille monoparentale. Cette clientèle a bénéficié plus que les autres d'un soutien pour compléter une formation générale ou postsecondaire ou d'un projet d'économie sociale. Plus spécialement, bon nombre de projets avaient comme objectifs le développement de l'employabilité et l'intégration à l'emploi des femmes responsables d'une famille monoparentale.

45. Voir notes sur les indicateurs d'emploi (p. 23). L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première ayant fait l'objet d'un calcul.

EVOLUTION DEPUIS 1998-1999

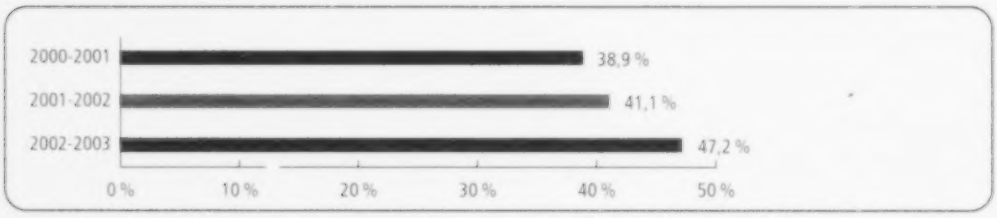


3.2.5 Le taux d'emploi des responsables de famille monoparentale

Indicateur	Taux d'emploi des **responsables de famille monoparentale** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	40,3 %
Résultat	47,2 %
Taux d'atteinte	117 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des responsables de famille monoparentale qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 47,2 % ont occupé ou occupaient un emploi après la fin de leur cheminement vers l'emploi. Bien qu'en hausse par rapport à 2001-2002, leur taux d'emploi demeure légèrement inférieur au taux d'emploi moyen des participantes et participants, qui se situe à 49,2 % [46].

EVOLUTION DEPUIS 2000-2001



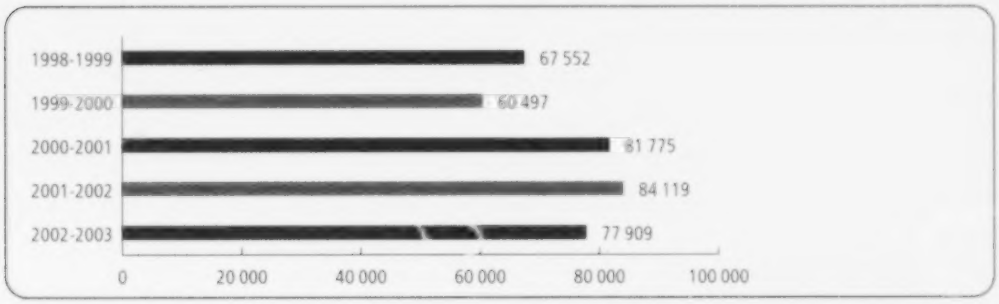
3.2.6 Les jeunes aidés par Emploi-Québec

Indicateur	Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans
Cible	84 535
Résultat	77 909
Taux d'atteinte	92 %

46. Voir notes sur les indicateurs d'emploi (p. 23). L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première ayant fait l'objet d'un calcul.

Des engagements ont été pris afin d'aider les jeunes à intégrer le marché du travail. En 2002-2003, on comptait 77 909 nouveaux participants et participantes ayant moins de 30 ans, soit 8 % de moins que l'objectif visé. Les jeunes ont davantage bénéficié que les autres clientèles d'un soutien visant à terminer une formation générale ou à acquérir une formation professionnelle, toutes deux au secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets Jeunes Volontaires de la mesure Projets de préparation à l'emploi.

EVOLUTION DEPUIS 1998-1999



Emploi-Québec finance les activités de divers organismes offrant des services adaptés. Ces organismes s'adressent aux jeunes et offrent l'accès à différentes ressources afin de les informer, de les orienter, de les soutenir, de les conseiller et de les encourager dans leurs démarches d'intégration à l'emploi. Ils peuvent viser à la fois l'insertion sociale et l'intégration économique des jeunes adultes par l'amélioration de leurs conditions de vie, en les accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi, vers un retour aux études ou dans le démarrage d'une entreprise.

3.2.7 Le taux d'emploi des jeunes

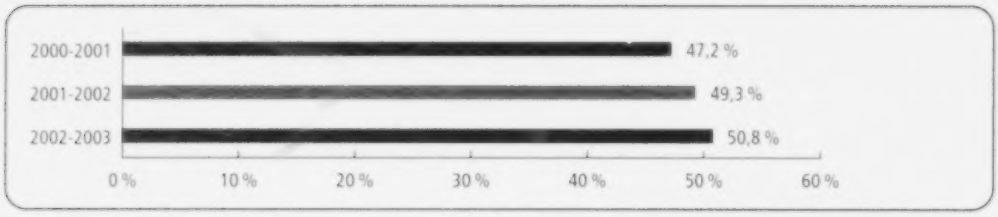
Indicateur	Taux d'emploi des **personnes de moins de 30 ans** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	48,5 %
Résultat	50,8 %
Taux d'atteinte	105 %

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes de moins de 30 ans qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 50,8 % des jeunes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux d'emploi légèrement au-dessus de la moyenne des participantes et des participants[47, 48].

47. Une évaluation de Solidarité jeunesse a conclu à des effets positifs sur l'occupation d'un emploi. Voir *Sondage sur la mesure des effets liés à l'insertion professionnelle du programme Solidarité jeunesse*, MESSF, mai 2003.

48. Voir notes sur les indicateurs d'emploi (p. 23). L'historique pour cet indicateur n'est présenté qu'à partir de 2000-2001, cette année étant la première ayant fait l'objet d'un calcul.

EVOLUTION DEPUIS 2000-2001



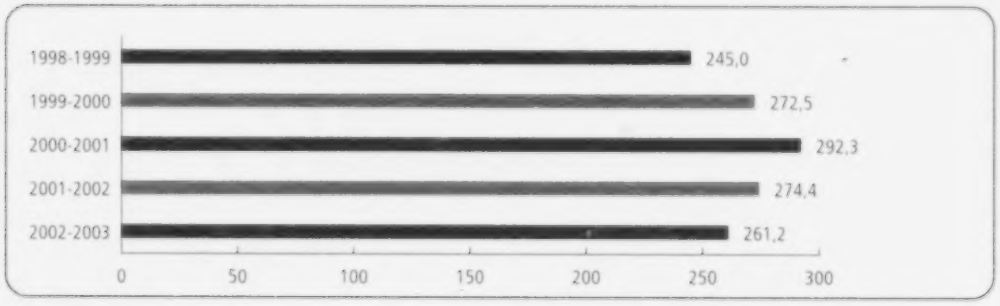
3.2.8 La somme des prestations non versées par les régimes d'indemnisation du chômage

Indicateur	Somme des **prestations non versées** par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$)
Cible	312,5
Résultat	261,2
Taux d'atteinte	84 %

Le résultat est calculé en additionnant l'incidence financière des sorties du Programme d'assistance-emploi et de la déclaration de revenus de travail des participantes et des participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. À cela s'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail après une intervention d'Emploi-Québec.

Les sommes non versées en 2002-2003 ont atteint 261,2 millions de dollars, soit 84 % de ce qui était prévu. Il s'agit d'une baisse de 5 % par rapport à 2001-2002. La baisse des résultats est essentiellement due à la portion relevant de l'assurance-emploi.

EVOLUTION DEPUIS 1998-1999
(en millions de dollars)



3.2.9 Les prestations non versées par l'assurance-emploi

Indicateur	Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$)
Cible	162,5
Résultat	142,6
Taux d'atteinte	88 %

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*.

Des 59 865 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, 48 460 recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2002-2003 à ces derniers en raison de leur retour en emploi s'établissent à 142,6 millions de dollars, soit en moyenne 2 940 $ par personne. La baisse des résultats et l'atteinte partielle de la cible s'expliquent en partie par la réduction de la durée moyenne de la période de prestation. Ainsi, on compte 2 880 prestataires de l'assurance-emploi de plus que l'année dernière ayant occupé un emploi après avoir terminé leur période de prestations. Ces retours, bien qu'exprimant un résultat positif sur le plan de l'emploi, ne génèrent pas d'économies.

3.2.10 Les prestations non versées par l'assistance-emploi

Indicateur	Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$)
Cible	150
Résultat	118,6
Taux d'atteinte	79 %

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui sont sortis de l'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec.

Plus de 49 600 prestataires ont quitté l'assistance-emploi ou ont déclaré des revenus de travail après leur participation à une activité d'Emploi-Québec, ce qui a permis des économies de l'ordre de 118,6 millions de dollars à l'assistance-emploi[49]. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par un plus faible volume de prestataires touchés par rapport à ce qui était planifié (100 064 contre 123 702). Cette situation reflète l'intention de soutenir davantage la clientèle éprouvant plus de difficultés d'insertion. Par ailleurs, cet indicateur ne mesure que les changements à court terme. Des changements de comportement face à l'emploi sont également réalisés par un meilleur encadrement des participantes et des participants, même si cela ne se traduit pas par un retour en emploi à court terme.

49 Données extraites des systèmes opérationnels du Ministère en mai 2003.

3.3 Orientation 3 : renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre

Les données les plus récentes indiquent qu'au cours des dernières années, les entreprises du Québec ont vu leur productivité augmenter nettement moins que ce fut le cas en Ontario ou aux États-Unis. On constate un sous-investissement des entreprises du Québec dans la gestion de leurs ressources humaines, en particulier des petites entreprises. Cette situation affecte la capacité des entreprises à s'adapter, à innover, à améliorer leur productivité et leur compétitivité.

C'est dans ce contexte qu'Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises confrontées à des besoins d'adaptation et de développement des compétences de leurs ressources humaines. Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises présentant des problématiques communes de main-d'œuvre. C'est l'objectif poursuivi par les comités sectoriels qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

3.3.1 Les entreprises ayant bénéficié d'une aide par les mesures actives

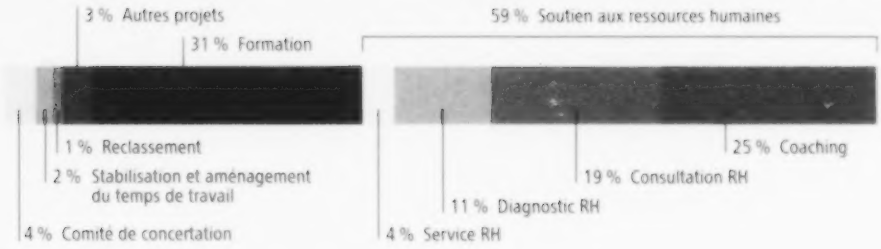
Indicateur	Nombre **d'entreprises nouvellement aidées** par les mesures actives
Cible	3 375
Résultat	4 358
Taux d'atteinte	129 %

L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle entreprises). Ce résultat ne comprend pas le nombre d'entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec ni le nombre d'entreprises ayant exclusivement utilisé les activités offertes en libre-service telles que l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne.

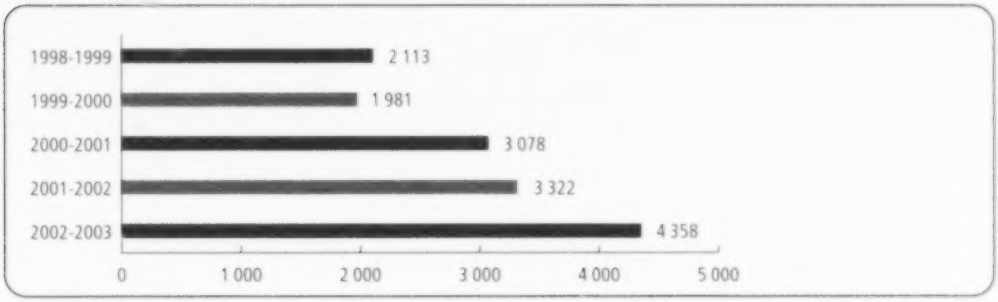
Ainsi, en 2002-2003, ce sont 4 358 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active. Les services aux entreprises les plus utilisés sont le soutien au développement des ressources humaines par l'entremise de la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultation ou de *coaching*. Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs ou de projets provenant de la Table métropolitaine de Montréal. La majorité des interventions concernaient des entreprises privées. Les organismes publics ou à but non lucratif représentent environ 23 % des entreprises soutenues.

On enregistre une hausse de 31 % par rapport à 2001-2002 des entreprises ayant bénéficié de l'une ou l'autre des mesures d'aide offertes. Cette hausse est issue principalement des retombées de la Stratégie d'intervention auprès des entreprises amorcée en 2001-2002. Depuis 1998, le nombre d'entreprises aidées a doublé.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES NOUVELLEMENT AIDÉES



ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999



PROJETS DE DÉVELOPPEMENT VISANT LA CRÉATION ET LE MAINTIEN DES EMPLOIS

Certains projets ont été financés à partir de réserves centrales. Il s'agit des projets majeurs et des projets économiques d'envergure. Les projets majeurs sont des projets d'amélioration du marché du travail et de maintien d'emplois élaborés par des organismes sans but lucratif. En 2002-2003, 15 nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail. Les engagements d'Emploi-Québec dans ces projets se chiffrent à 14,0 millions de dollars si l'on considère les projets en cours de réalisation. Grâce à ces projets, on prévoit le maintien ou la création de 1 788 emplois.

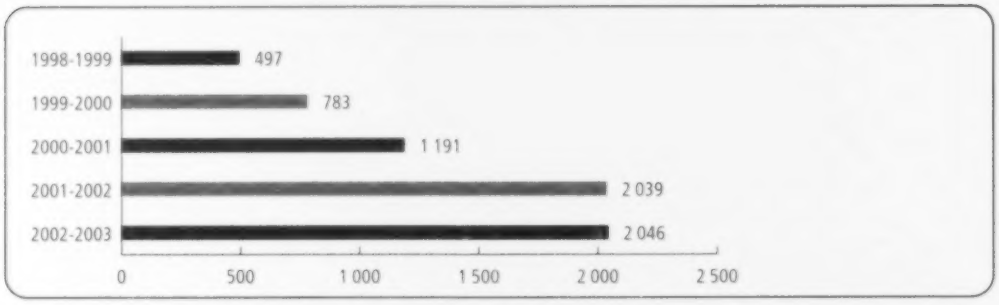
Emploi-Québec a participé également au financement de projets dits d'envergure au cours de l'exercice 2002-2003. Ceux-ci visent principalement des objectifs d'adaptation, d'intégration et de formation des travailleuses et des travailleurs embauchés dans le cadre d'un projet de création d'emplois durables et à plein temps présenté par une entreprise privée. Au cours de l'année, 29 nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail, projets qui représentent des engagements de 18 millions de dollars pour Emploi-Québec. Ces projets devraient permettre de maintenir ou de créer 4 844 emplois.

3.3.2 Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

Indicateur	Nombre de nouvelles **ententes de qualification**
Cible	2 000
Résultat	2 046
Taux d'atteinte	102 %

Cet indicateur consigne l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, débutées au cours de l'année 2002-2003. Le nombre de nouvelles ententes a été de 2 046. La cible fixée a été atteinte. Au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier d'établissement et de travailleuse sylvicole ou travailleur sylvicole ont connu un succès important, qui s'est traduit par un nombre de nouveaux apprentis et apprenties supérieur à la moyenne des autres métiers. Par rapport à 1998, ce sont quatre fois plus d'apprenties et d'apprentis qui ont été soutenus au cours de l'année.

ÉVOLUTION DEPUIS 1998-1999



3.3.3 La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre[50]

Indicateur	Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à 1 M$ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre
Résultat	(en 2001) 71,9 %

Les données les plus récentes à l'égard de la participation des entreprises assujetties à la Loi sont relatives à l'année civile 2001. Ces données révèlent que :

- le nombre d'entreprises assujetties s'est accru de près de 1 900 par rapport à l'année précédente ;
- 70 % des entreprises ont une masse salariale de moins de un million de dollars ;
- le pourcentage des entreprises qui investissent le minimum exigé par la Loi s'est maintenu à 76 %.

Les données par tranche de masse salariale présentent la tendance suivante : plus la masse salariale est grande, plus le rapport entre les dépenses de formation déclarées et la masse salariale est élevé. Cette situation en 2001 confirme les résultats obtenus depuis 1998, année où l'ensemble des entreprises visées par la Loi a été assujetti.

On constate également que plus la masse salariale est élevée, plus nombreuses sont les entreprises qui se conforment à la Loi en déclarant des dépenses de formation d'au moins 1 % de leur masse salariale. Ainsi, 71,9 %[51] des entreprises dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation, alors que 86,8 % des plus grandes entreprises se conforment à la Loi.

50. Tiré de *Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Rapport d'activités 2002-2003*, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec, septembre 2003.

51. Soit 18 245 entreprises dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars, sur un potentiel de 25 377.

DONNÉES RELATIVES AUX DOSSIERS CONCILIÉS DES EMPLOYEURS ASSUJETTIS À LA LOI – ANNÉES CIVILES 2000 ET 2001

Année/Catégorie masse salariale	Nbre d'employeurs	Masse salariale (en milliards de dollars)	Dépenses de formation déclarées (en millions de dollars)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale (%)	Employeurs ayant investi au moins 1 % (%)	Versements au FNFMO	
						Nbre d'employeurs	Montant (en millions de dollars)
(1 M$ et +)	10317	62,9	1032,9	1,64 %	87,6 %	1306	15,5
500000 $ à 1 M$	9149	6,4	77,1	1,21 %	78,3 %	2001	7,9
250000 $ à 500000 $	14777	5,2	55,8	1,07 %	67,9 %	4778	11,2
Total 2000	34243	74,5	1165,8	1,56 %	76,6 %	8085	34,6
(1 M$ et +)	10743	63,7	985,4	1,55 %	86,8 %	1414	16,5
500000 $ à 1 M$	9837	6,9	84,5	1,23 %	78,1 %	2150	8,4
250000 $ à 500000 $	15540	5,5	60,7	1,11 %	67,9 %	4982	11,7
Total 2001	36120	76,1	1130,6	1,49 %	76,3 %	8546	36,5

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec, compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

3.3.4 Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO)

Mis en place le 1er janvier 1996, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre fait la promotion et soutient financièrement des activités de formation de la main-d'œuvre en emploi et des initiatives prises dans ce domaine en vertu du plan d'affectation annuel des sommes accumulées dans le Fonds. Ce plan est défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le Fonds est financé par les cotisations des entreprises assujetties à la Loi qui n'ont pas réalisé des activités de formation admissibles équivalant à 1 % de leur masse salariale. En 2002-2003, la Commission des partenaires a modifié les critères et les barèmes relatifs au Programme de formation de la main-d'œuvre en emploi. Ainsi, seules les entreprises dont la masse salariale était inférieure à un million de dollars étaient admissibles à ce programme. De plus, le montant maximal de subvention a été limité à 50000 $.

Le Fonds a traité au total 2119 projets en 2002-2003. Le bilan de la mise en œuvre du Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre 2002-2003 indique que des subventions de l'ordre de 35 millions de dollars ont été octroyées pour la réalisation de 1274 projets.

DONNÉES RELATIVES AUX PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE FNFMO, 2002-2003

Programmes	Nombre de projets subventionnés	% du total	Subventions accordées[52] (en millions de dollars)	% du total
Formation de la main-d'œuvre en emploi	1 227	96,3	27,0	77,2
Promotion de la qualification de la main-d'œuvre	4	0,3	0,9	2,5
Intervention sectorielle en matière de main-d'œuvre	29	2,3	3,9	11,2
Recherche appliquée	3	0,2	0,5	1,5
Projets expérimentaux « mutuelles de services de formation »	10	0,8	2,5	7,1
Initiative de la Commission	1	0,1	0,2	0,6
Total 2002-2003	1 274	100	35,0	100
Total 2001-2002	**1 505**	**100**	**66,3**	**100**
Évolution 2002-2003/2001-2002	**- 15 %**	–	**- 47 %**	–

3.3.5 L'approche sectorielle

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, le budget global de l'intervention sectorielle s'est établi à près de 12,5 millions de dollars. Des fonds ont également été rendus disponibles par la Table métropolitaine, les Projets majeurs et les directions régionales d'Emploi-Québec.

Dans le cadre de leurs mandats, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités d'intégration et de maintien en emploi et les comités « aviseurs » ont réalisé la plupart des activités planifiées dans leur plan d'action 2002-2003. De plus, certaines activités non prévues dans leur plan d'action ont été entreprises pour répondre aux besoins des acteurs de leur milieu respectif et aux changements de la conjoncture économique[53]. Une évaluation de la politique d'intervention sectorielle a été complétée en 2002-2003 et confirme les résultats positifs de la politique présentés l'an dernier à partir du rapport d'étape[54].

Ainsi, les comités sectoriels de main-d'œuvre ont réalisé plus de 225 activités pour favoriser le développement de la formation continue dans les entreprises. À ce chapitre, soulignons les efforts consentis par les comités pour contribuer au développement et à la révision de plus de 40 métiers dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail. Par ailleurs, les comités ont aussi participé à près d'une quarantaine d'activités pour répondre à des problématiques de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail, à plus d'une quarantaine d'activités visant la stabilisation de l'emploi et la réduction du chômage, et à près de 150 activités concernant la détermination de besoins en développement de la main-d'œuvre et la mise en œuvre de plans d'action. De plus, les comités ont réalisé près d'une centaine d'activités pour favoriser l'intégration à l'emploi des clientèles cibles. Enfin, plus de 1 000 activités ont été réalisées afin d'assurer la circulation de l'information auprès de l'ensemble des entreprises et des travailleuses et travailleurs.

52. Les subventions relatives au Plan d'affectation des ressources du Fonds national de formation de la main-d'œuvre sont comptabilisées lorsqu'elles sont autorisées par le Fonds et que les employeurs ont rempli les conditions mentionnées aux protocoles. Les montants effectivement dépensés en 2002-2003 sont 41,7 millions de dollars, comparativement à 47,3 millions en 2001-2002 (pourcentages des totaux arrondis).

53. Pour plus d'information sur les activités des comités, vous pouvez consulter les bilans annuels des différents comités que vous trouverez sur leur site Internet respectif ainsi que *Le bilan 2002-2003 des activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités aviseurs*, Emploi-Québec, Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle, septembre 2003.

54. Voir *Évaluation de la politique d'intervention sectorielle d'Emploi-Québec. Rapport final*, Jean Charest, septembre 2002.

Les deux comités d'intégration et de maintien en emploi (CIME) ont quant à eux réalisé plusieurs activités pour favoriser l'intégration ou la réintégration à l'emploi des personnes handicapées ou des personnes immigrantes. Ainsi, le CIME pour les personnes handicapées s'est grandement engagé dans un projet sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications par les personnes handicapées. Le CIME pour les personnes immigrantes a, pour sa part, multiplié les activités visant à sensibiliser les personnes immigrantes au travail en région, à l'intégration des emplois offerts par les organismes publics, à la participation à divers stages d'immersion professionnelle et à l'accès aux ordres professionnels et à des activités de formation.

Enfin, les efforts des quatre comités « aviseurs » pour définir les problèmes de leur clientèle et proposer des solutions se sont concrétisés par l participation à l'élaboration de six études permettant de déterminer le potentiel non exploité de leur clientèle et la place qu'elle peut occuper dans le développement économique du Québec. Les comités ont aussi formulé des recommandations et proposé des stratégies d'intervention à privilégier. En tout, dix avis et recommandations, quatre lettres et une demande ont été acheminés aux instances appropriées d'Emploi-Québec. Les comités ont aussi appuyé leurs interventions par des activités d'information et de promotion en participant à des événements publics et en publiant des outils promotionnels. Enfin, pour collaborer à l'établissement des priorités d'action d'Emploi-Québec, les comités ont participé à plusieurs rencontres avec des directions d'Emploi-Québec ou des conseils régionaux des partenaires du marché du travail et avec d'autres comités ou organismes. Ils ont aussi participé aux travaux de divers comités et sous-comités d'Emploi-Québec.

3.4 Orientation 4 : améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

Avec l'adoption, en mai 2000, de la Loi sur l'administration publique, le gouvernement du Québec a systématisé la responsabilité des ministères et organismes à l'égard de l'atteinte de résultats mesurables. La direction doit tout au long de l'année gérer adéquatement les ressources à sa disposition pour tenir ses engagements envers le gouvernement et la population.

Emploi-Québec, en tant qu'agence, dispose de la marge de manœuvre requise pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux et des besoins des populations et entreprises de chacun des territoires du Québec. Aussi chaque direction régionale produit-elle annuellement un rapport de gestion détaillant les résultats présentés dans le rapport national.

Une autre manifestation de cette nouvelle culture a été, pour Emploi-Québec, l'adoption d'une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens comprenant des engagements de qualité et des indicateurs pour en mesurer l'atteinte. Enfin, le Ministère et Emploi-Québec se sont dotés d'un code de déontologie pour leur personnel visant la promotion du souci de la qualité, l'équité, l'honnêteté et la confidentialité des renseignements.

3.4.1 L'amélioration de la qualité des services

Indicateur	Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec
Cible	80 %

Dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le Ministère et les agences ont pris des engagements généraux relatifs à la qualité des services :

- servir avec respect, courtoisie et rapidité ;
- respecter l'heure du rendez-vous ou informer du délai d'attente ;
- fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services ;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites ;
- informer les personnes sur les motifs d'une décision et, s'il y a lieu, proposer des solutions de rechange ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels ;
- rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ;
- traiter les demandes rapidement et informer les personnes des délais.

Emploi-Québec s'est engagée plus particulièrement à :

- diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception ;
- assister les utilisatrices et les utilisateurs des outils de la salle multiservice ;
- offrir aux personnes des mesures favorisant l'intégration à l'emploi, si la situation le requiert ;
- soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre ;
- offrir un service adapté aux besoins.

Une enquête par sondage téléphonique a été tenue entre mars et juin 2002 afin de procéder à une première mesure de la perception de la clientèle quant au respect de ces engagements. Les faits saillants du sondage ont été présentés dans le *Rapport de gestion d'Emploi-Québec 2001-2002*. On y apprend notamment que 89 % des individus et 81 % des entreprises se disent satisfaits de l'adaptation des services à leurs besoins particuliers[55]. Quant à l'engagement relatif aux offres d'emploi, le Centre d'assistance au placement procède dans tous les cas à la saisie immédiate des renseignements qui sont du même coup affichés sur le site de Placement en ligne. Le suivi des autres engagements est couvert notamment par l'entremise d'indicateurs présentés précédemment, par exemple le taux de satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs des salles multiservices, les nouveaux participants et participantes aux interventions et les entreprises nouvellement aidées.

Au cours de l'année 2002-2003, les résultats ont été diffusés dans le réseau auprès des directions régionales et des centres locaux d'emploi. Également, une série d'activités ont été réalisées par Emploi-Québec afin d'améliorer la qualité des services. Elles touchent la formation du personnel, le service à la clientèle et le partenariat.

FORMATION DU PERSONNEL :

- « Moi, j'ai l'attitude client », formation à l'intention du personnel travaillant aux services universels dans les centres locaux d'emploi ;
- formation du personnel utilisateur sur le logiciel Mesures et services aux entreprises ;
- formation du personnel sur IMT en ligne, les concepts et l'utilisation de l'information dans une intervention auprès de la clientèle ;
- formation du personnel sur la gestion des offres d'emploi, et formation du personnel du Centre d'assistance au placement sur la prise d'offres d'emploi.

SERVICES À LA CLIENTÈLE :

- refonte du site **emploiquebec.net** et nouvelle rubrique de soutien à la gestion des ressources humaines dans la section « Entreprises » ;
- implantation d'une stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs âgés de 45 ans ou plus ;
- mise à jour et publication dans l'intranet des guides portant sur la gestion des offres d'emploi, sur le réexamen administratif, sur les mesures et services d'emploi qui regroupent les normes et les processus pour l'ensemble des mesures et services d'emploi destinés aux individus et aux entreprises ;
- implantation de la troisième phase de l'informatisation de toutes les mesures et de tous les services aux entreprises ;
- sondage sur l'achalandage et les heures d'ouverture dans les salles multiservices.

PARTENARIAT :

- maillage de Placement en ligne avec différents ministères pour publier les offres d'emploi ;
- maillage d'IMT en ligne avec l'Inforoute de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation et avec Placement en ligne ;
- partenariat entre Emploi-Québec, la Commission des partenaires du marché du travail et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre donnant naissance au répertoire de la formation continue, publié sur Internet par Jobboom formation ;
- partenariat entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec pour la mise en œuvre de « Un emploi pour vous » ;
- participation à un comité de travail regroupant les agences du Ministère pour commencer la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Afin de poursuivre l'étude sur la satisfaction des clientèles, une série de groupes de discussion se tiendront en 2003-2004. Les prochaines parutions du rapport de gestion feront état de l'évolution de la situation et plus particulièrement des résultats relatifs à l'indicateur ci-dessus.

55. Tiré d'*Étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, volet individus/entreprises, SOM, octobre 2002.

3.4.2 Le traitement des plaintes

Indicateur	Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes, selon le niveau de la plainte
Résultats	Total : 2 697 Niveau 1 : 1 620 Niveau 2 : 1 077

Les plaintes touchant les programmes, mesures et services d'Emploi-Québec adressées au Bureau des renseignements et plaintes (BRP) sont regroupées sous diverses rubriques et selon leur niveau. Les plaintes dites de niveau 1 sont réglées en totalité ou en partie par des explications. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers échelons de décision d'Emploi-Québec pour résoudre le problème signalé par la clientèle.

Pour la rubrique Emploi, depuis l'exercice 2000-2001, le nombre de plaintes diminue régulièrement. Le principal motif d'insatisfaction reste l'accès aux différentes mesures, principalement à la mesure Formation[56].

Sommaire des interventions du BRP sur les plaintes traitées en 2002-2003 au 31 mars 2003	
Plaintes traitées[1]	2 669
réglées en totalité ou en partie avec explications	1 620
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape avec des explications ainsi que celles adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :	
explications	780
recommandations de modifications du dossier	112
renvois aux gestionnaires des unités administratives concernées	109
exercice des pouvoirs discrétionnaires des ministres	0
autres[2]	48

(1) Le nombre de plaintes traitées n'inclut pas les plaintes en cours de traitement au 31 mars 2003.

(2) La catégorie « autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Près de 309 000 participations ont été amorcées au cours de l'année en plus des services universels et des services aux entreprises. Le faible nombre de plaintes signalées confirme la satisfaction démontrée par la clientèle lors de l'enquête mentionnée précédemment.

56. *Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes*, MESSF, août 2003.

3.4.3 Le coût moyen par personne en emploi

Indicateur	**Coût moyen par personne en emploi** après une intervention d'Emploi-Québec
Résultat	6 315 $

Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi avec les coûts des diverses activités destinées aux individus (c'est-à-dire soutien du revenu, intervenants externes, services directs et d'administration). Il témoigne de l'effort qu'Emploi-Québec déploie pour assurer une saine gestion des ressources dont elle dispose tout en cherchant à améliorer les effets sur la situation d'emploi des personnes qu'elle aide[57]. Il s'inscrit, au même titre que les indicateurs de repérage présentés précédemment, dans l'information soutenant la reddition de comptes. Cependant, cet indicateur n'est pas ciblé.

Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de 854,6 millions de dollars, soit 186 millions en services directs et d'administration et 668,6 millions en coûts des mesures, incluant le soutien du revenu des participantes et des participants. Le coût moyen par participante ou participant se situe à 3 100 $. En mettant les mêmes dépenses en parallèle avec les 135 325 personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention, on estime donc à 6 315 $ le coût moyen par personne en emploi.

3.4.4 Les effets nets des interventions

Emploi-Québec s'est dotée de divers mécanismes afin d'offrir un service personnalisé et efficace au regard de sa mission. L'approche d'intervention qu'elle pratique repose sur une évaluation des besoins de chaque personne rencontrée. Son dispositif de repérage lui permet d'intervenir de façon préventive auprès des personnes qui sont à risque de chômage de longue durée. Elle a également recours à des études pour mieux saisir les facteurs influençant les impacts des mesures actives auprès de sa clientèle. Chaque année, les principaux résultats de ces études sont repris dans le rapport de gestion et sont également accessibles sur Internet.

Nous présentons dans le tableau ci-dessous un extrait des résultats préliminaires de l'étude sur les impacts nets des mesures actives[58]. Il ressort que les impacts nets sont positifs pour les participantes et les participants bénéficiant des divers types de soutien public du revenu. Les impacts nets sur la situation d'emploi les plus significatifs se réalisent auprès des prestataires de l'assistance-emploi. Au cours de la période à l'étude, 36 % des prestataires non participants ont occupé au moins un emploi dans les 18 mois, tandis que cette proportion était de 56 % dans le cas des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. Pour cette clientèle, participer à une mesure active revient à augmenter de 55 % ses chances d'occuper un emploi. Pour ce qui est des revenus de travail, le bénéfice le plus marqué s'observe chez les personnes admissibles à l'assurance-emploi. Les participantes et les participants de cette catégorie présentaient un accroissement de leurs gains, entre l'année suivant et l'année précédant la participation, supérieur de 3 266 $ par rapport aux personnes qui n'ont pas bénéficié d'une mesure active.

La mesure Formation de la main-d'œuvre, qui représentait pour l'année des dépenses de 376,9 millions de dollars, est celle qui entraînait le plus de bénéfices à la suite de l'intervention. L'efficacité du recours à cette mesure relativement coûteuse est bien entendu fonction du besoin du marché du travail et du profil des clientèles.

57. Tiré de *Coût moyen par participant actif et par personne en emploi en 2002-2003*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi Québec, août 2003.

58. Tiré de *Évaluation des effets nets des mesures actives offertes aux individus*, MESSE, août 2003 (en collaboration avec l'Université Laval et SOM Inc.).

EFFETS BRUTS ET NETS DE LA PARTICIPATION À AU MOINS UNE DES MESURES ACTIVES DE SOUTIEN PUBLIC DU REVENU

Indicateurs	Prestataires de l'assistance-emploi			Personnes admissibles à l'assurance-emploi[59]			Prestataires actifs de l'assurance-emploi		
	Participants	Non-participants	Écart	Participants	Non-participants	Écart	Participants	Non-participants	Écart
A occupé au moins un emploi (%) dans les 18 mois suivant la participation	56 %	36 %	+ 20 %	75 %	56 %	+ 19 %	88 %	82 %	+ 6 %
Différence de la rémunération d'emploi entre l'année suivant et l'année précédant la participation ($)	2 402 $	858 $	+ 1 544 $	3 792 $	526 $	+ 3 266 $	894 $	448 $	+ 446 $
Proportion de temps passé à l'assistance-emploi dans les 18 mois suivant la participation (%)	59 %	79 %	- 20 %	22 %	44 %	- 22 %	5 %	5 %	0 %
Propres à la mesure de formation									
A occupé au moins un emploi dans les 18 mois suivant la participation (%)	63 %	30 %	+ 33 %	84 %	70 %	+ 14 %	94 %	85 %	+ 9 %
Différence de la rémunération d'emplois entre l'année suivant et l'année précédant la participation ($)	5 074 $	901 $	+ 4 173 $	5 894 $	618 $	+ 5 276 $	3 142 $	1 452 $	+ 1 690 $
Proportion de temps passé à l'assistance-emploi dans les 18 mois suivant la participation (%)	49 %	79 %	- 30 %	16 %	29 %	- 13 %	5 %	3 %	+ 2 %

59. Personnes ayant reçu des prestations de l'assurance-emploi au cours des trois années précédant leur participation et qui n'en recevaient plus au moment où celle-ci a débuté.

Perspectives 2003-2004

Perspectives 2003-2004

Malgré la baisse significative observée ces dernières années, le taux de chômage au Québec reste élevé. Le taux de dépendance de la population du Québec à l'égard de l'assistance-emploi est également haut. En même temps que l'on constate ce niveau de chômage et de sous-emploi, les entreprises éprouvent des difficultés de recrutement. Ces besoins de main-d'œuvre, déjà importants, sont appelés à augmenter dans les années à venir en raison à la fois de la croissance de l'économie et du nombre important de départs à la retraite auxquels les entreprises auront à faire face.

Cela, associé au fait que la population du Québec croît lentement et que l'on s'attend même à ce que la population active diminue à compter de 2011, laisse craindre que des pénuries de main-d'œuvre ne viennent compromettre la croissance de l'économie et de l'emploi et l'amélioration du niveau de vie des Québécoises et des Québécois. Emploi-Québec est appelée, en tant que service public d'emploi, à jouer un rôle stratégique pour l'atteinte des objectifs du gouvernement. Tout en reconduisant les orientations 2002-2003 dans le plan d'action 2003-2004, elle portera une attention particulière aux objectifs suivants[60] :

■ ACCÈS À L'EMPLOI COMME PRINCIPAL MOYEN DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

Emploi-Québec entend intensifier ses efforts afin de retourner en emploi un nombre maximum de prestataires de l'assistance-emploi, sans négliger pour autant ses autres clientèles. Cela requerra un effort de coordination sans précédent d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu. Les démarches de recherche d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi seront davantage encadrées afin d'inciter et d'aider celles et ceux d'entre eux qui sont prêts à occuper un emploi ou à s'en trouver un, notamment dans le cadre de l'opération « Place à l'emploi ».

■ LUTTE CONTRE LES PÉNURIES DE MAIN-D'ŒUVRE

De concert avec les partenaires du marché du travail, des actions en matière de main-d'œuvre seront menées dans chacune des régions afin de favoriser l'adéquation formation-emploi, pour lutter contre les pénuries de main-d'œuvre, assurer la relève et contrer l'exode des jeunes, là où la situation s'applique. L'accent sera mis notamment sur la promotion des perspectives professionnelles, les services de placement ainsi que sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en entreprise. Le développement de la formation par compagnonnage sera également accéléré, de même que l'élaboration de normes professionnelles et l'implantation du Registre des compétences d'Emploi-Québec. Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont la responsabilité de cibler les métiers pour lesquels un programme d'apprentissage devrait être développé de même que celle d'élaborer les normes professionnelles ainsi que les outils d'apprentissage, d'évaluation et de reconnaissance des compétences en collaboration avec Emploi-Québec. Leurs travaux donneront lieu à des normes professionnelles et à des programmes d'apprentissage en milieu de travail au cours de l'année 2003-2004.

■ ÉLARGISSEMENT DES SERVICES UNIVERSELS POUR LES CHERCHEUSES ET LES CHERCHEURS D'EMPLOI

Les services universels constituent le principal outil pour favoriser l'arrimage entre les demandeuses et demandeurs d'emploi et les entreprises en processus d'embauche. Le service Placement en ligne sera amélioré, notamment par le développement d'une fonctionnalité d'appariement automatique des postes vacants et des candidatures. À compter du 1er avril 2003, le service IMT en ligne sera accessible au public par Internet. IMT en ligne offre de l'information descriptive, des statistiques et des analyses concernant les métiers et les professions, les programmes de formation et les secteurs d'activité. Des liens entre les services de placement et les sites des comités sectoriels de main-d'œuvre sont également prévus. Ces outils conviviaux permettront d'aider toute personne ayant accès à Internet dans ses choix de carrière et ses démarches de recherche d'emploi. Le processus d'embauche pourra également être rendu plus facile.

60. Voir le plan d'action annuel 2003-2004 pour plus de détails.

États financiers

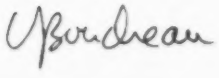
Fonds de développement du marché du travail
Année financière terminée le 31 mars 2003

Rapport de la direction

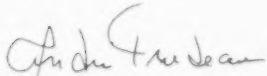
Les états financiers du Fonds de développement du marché du travail ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants (note 1). Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus (note 2).

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Fonds reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.



Yvon Boudreau
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille



André Trudeau
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Québec, le 15 juillet 2003

Revenus et dépenses et excédent de l'année financière terminée le 31 mars 2003 (en milliers de dollars)

	2002-2003	2001-2002
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (note 3)	1 012 441	1 006 361
Autres revenus	4 543	2 906
	1 016 984	1 009 267
DÉPENSES		
Coût des mesures		
Mesure de formation de la main-d'œuvre	376 893	409 937
Services d'aide à l'emploi	99 229	94 452
Subventions salariales	79 345	87 492
Concertation pour l'emploi	71 385	69 611
Projets de préparation à l'emploi	60 780	61 216
Soutien au travail autonome	33 219	35 202
Contrat d'intégration au travail	18 735	11 520
Insertion sociale	11 118	10 025
Supplément de retour au travail	8 819	8 045
Ententes spécifiques	2 546	2 401
Activités et services	1 667	1 646
Projets pilotes pour les travailleurs âgés	3 173	102
Soutien individuel à la formation	–	94
Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT)	3	38
Autres	547	601
	767 459	792 382
Dépenses assumées à même le Compte d'assurance-emploi	(19)	(19)
	767 440	792 363
Frais d'opération et d'administration (note 4)	234 312	234 076
	1 001 752	1 026 439
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	15 232	(17 172)
EXCÉDENT AU DÉBUT	18 065	35 237
EXCÉDENT À LA FIN	33 297	18 065

Bilan
au 31 mars 2003 (en milliers de dollars)

	2002-2003	2001-2002
ACTIF		
À court terme		
Débiteurs (note 5)	84857	50035
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	43362	54061
	128219	104096
Immobilisations (note 7)	114	147
Frais reportés (note 8)	3137	3765
	131470	108008
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 9)	93123	83918
Avance du ministère des Régions (note 10)	1125	1149
	94248	85067
Provision pour pertes sur interventions financières garanties (note 11)	2545	4876
Subvention reportée (note 12)	1380	–
EXCÉDENT (note 13)	33297	18065
	131470	108008

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale
et de la Famille

André Trudeau
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale
et de la Famille

Notes complémentaires
au 31 mars 2003 (en milliers de dollars)

1. Constitution et objet

Le Fonds de développement du marché du travail, constitué le 17 décembre 1997 par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001), est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi que de la prestation des services publics d'emploi. Le Fonds a débuté ses activités le 1er janvier 1998. Le 1er avril 1998, le gouvernement du Québec a autorisé le transfert, au Fonds, des actifs et des passifs en provenance de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

COÛT DES MESURES

Le coût des mesures est constaté lorsqu'il est autorisé et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Elles sont amorties sur leur durée de vie selon la méthode linéaire sur une période de :

- Équipement et mobilier de bureau 5 ans

PROVISION POUR PERTES SUR INTERVENTIONS FINANCIÈRES GARANTIES

La provision pour pertes sur interventions financières garanties est établie selon l'expérience de pertes encourues auprès des clientèles visées. Les pertes anticipées sur les garanties d'emprunts sont comptabilisées dans les opérations de l'année financière et inscrites au bilan à la provision pour pertes sur interventions financières garanties.

3. Contribution du gouvernement du Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale tient compte d'une somme de 655,8 millions de dollars versée par le gouvernement du Canada au Québec (653,5 millions pour 2001-2002) dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ce montant est constitué d'une somme de 58,5 millions de dollars (57,7 millions pour 2001-2002) liée aux frais d'administration et d'une somme de 597,3 millions (595,8 millions pour 2001-2002) liée aux mesures actives d'emploi.

4. Frais d'opération et d'administration

	2002-2003	2001-2002
Traitements et avantages sociaux	163274	159411
Transport et communication	9629	9068
Services professionnels et administratifs	25737	25651
Entretien et réparation	2040	1534
Loyers	15626	16277
Fournitures et approvisionnement	1626	1848
Matériel	360	538
Charge du Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	15954	19681
Amortissement – Équipement et mobilier de bureau	59	67
Autres	7	1
	234312	234076

5. Débiteurs

	2002-2003	2001-2002
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	80930	44577
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	35	
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	848	
Autres	3044	5458
	84857	50035

6. Avance au fonds consolidé du revenu

L'avance ne porte pas intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement.

7. Immobilisations

	2002-2003			2001-2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement et mobilier de bureau	771	657	114	147

Les acquisitions de l'année financière s'élèvent à 26066$ (3695$ en 2001-2002).

8. Frais reportés

Le Fonds a assumé certains coûts occasionnés par un accord relatif aux régimes de retraite d'employés du gouvernement du Canada transférés dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ces frais sont comptabilisés au coût et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de dix ans. Ces coûts sont imputés à la dépense en traitements et avantages sociaux.

9. Créditeurs et frais courus

	2002-2003	2001-2002
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	9	421
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	–	124
Autres	93 114	83 373
	93 123	83 918

10. Avance du ministère des Régions

En vertu de l'entente avec le ministère des Régions (auparavant le Secrétariat au développement des régions) visant le soutien et la création d'emplois, celui-ci versait au Fonds les sommes nécessaires aux paiements des projets autorisés dans le cadre du Fonds décentralisé de création d'emplois ainsi que des honoraires de gestion. Les mouvements de trésorerie liés à cette entente s'établissent comme suit :

	2002-2003	2001-2002
Solde au début	1 149	1 195
Déboursés relatifs aux projets autorisés	(24)	(46)
Solde à la fin	1 125	1 149

11. Provision pour pertes sur interventions financières garanties

	2002-2003	2001-2002
Solde au début	4 876	5 367
Exécution de garanties	(330)	(491)
Réajustement	(2 001)	–
Solde à la fin	2 545	4 876
Subventions et prêts individuels aux travailleurs	2 475	4 359
Soutien à l'emploi autonome	70	517
	2 545	4 876

Le montant autorisé des prêts garantis qui ont fait l'objet d'une provision s'élève à 27 millions de dollars au 31 mars 2003 (47,6 millions en 2001-2002). Le montant en capital non remboursé de ces prêts est de 14,6 millions de dollars au 31 mars 2003 (18,8 millions en 2001-2002).

Ces garanties couvrent une période n'excédant pas 10 ans, période maximale au cours de laquelle un individu ou une entreprise doit rembourser son emprunt.

Les prêts qui ont été subrogés en faveur du Fonds par les institutions financières à la suite d'exécutions de garanties de prêts s'élèvent à 7,3 millions de dollars au 31 mars 2003 (7,6 millions en 2001-2002). Ces prêts ne sont pas présentés au bilan parce qu'ils sont provisionnés en entier.

12. Subvention reportée

La subvention reportée s'applique pour le projet de développement informatique « Les services électroniques d'Emploi-Québec ». La subvention sera réduite sur la base de l'amortissement du projet, soit cinq ans à compter de la date de mise en activité.

13. Excédent

Les surplus accumulés qui excèdent 20 millions de dollars sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

14. Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux activités de l'année financière s'élèvent à 8,4 millions de dollars (8,3 millions en 2001-2002). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à des cotisations à titre d'employeur.

15. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

Annexes

Annexe 1
Principaux résultats 2002-2003 selon la région

Régions	Contexte	Résultats				
	Taux de chômage (voir p. 5)	Postes vacants signalés (voir p. 24)	Nouveaux participants et participantes (voir p. 26)	Personnes en emploi (voir p. 30)	Sommes non versées en MS (voir p. 40)	Entreprises aidées (voir p. 42)
Abitibi-Témiscamingue	10,8	5495	5320	3104	7,1	187
Bas-Saint-Laurent	10,7	6058	8457	5373	11,4	200
Capitale-Nationale	6,5	38639	20824	12246	22,0	378
Centre-du-Québec	7,9	10721	8923	5265	9,1	194
Chaudière-Appalaches	6,5	14474	9502	6158	11,2	219
Côte-Nord	10,8	2708	3907	2372	4,6	130
Estrie	7,8	16131	10955	6516	15,3	306
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	21,1	2581	7472	3432	7,5	156
Lanaudière	7,6	12415	12618	5912	10,4	148
Laurentides	8,1	18042	15266	9387	18,2	227
Laval	8,5	16655	7576	4682	8,5	87
Mauricie	11,1	11491	10992	7084	10,0	178
Montérégie	7,1	50453	32450	20747	40,9	717
Montréal	9,7	88255	62345	31416	63,0	802
Nord-du-Québec	10,8	944	692	406	0,7	33
Outaouais	7,9	7783	10078	5428	10,8	218
Saguenay–Lac-Saint-Jean	12,0	7558	10002	5797	10,6	178
Ensemble du Québec	8,6	310403	236 099[61]	135325	261,2[62]	4358

61. Le total des régions est supérieur au total du Québec, une personne ayant pu participer à une activité dans plus d'une région.
62. Le total des régions est supérieur au total du Québec, en raison des arrondis.

Annexe 2

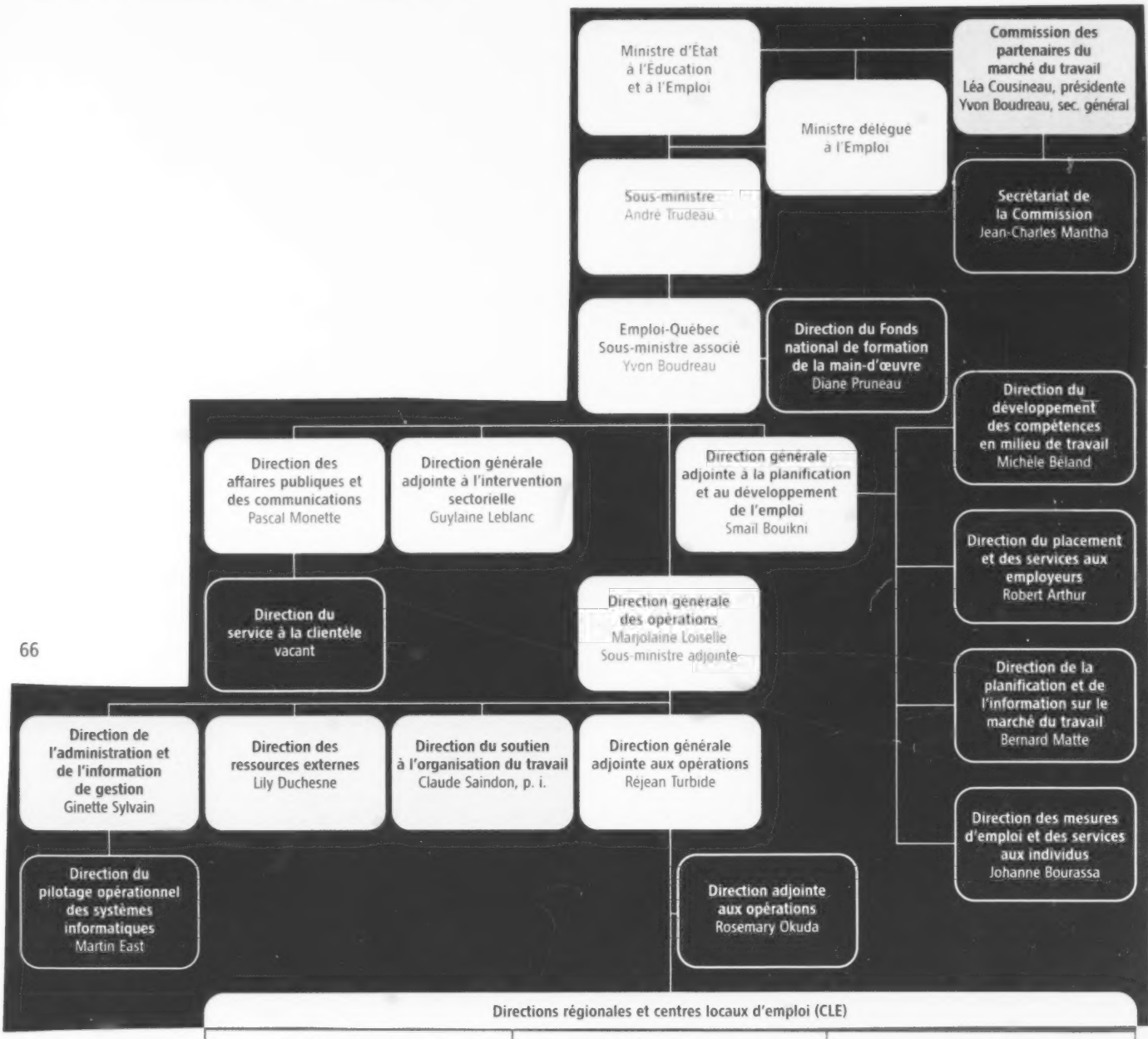
Caractéristiques des nouveaux participants et participantes selon la mesure et le statut

	Total	Femmes	Moins de 30 ans	45 ans et plus	Responsables de famille monoparentale	Nés hors du Canada
Nouveaux participants et participantes	236 099	108 727 ou 46,1 %	77 909 ou 33 %	58 529 ou 25 %	26 367 ou 11,2 %	31 421 ou 13,3 %
prestataires assurance-emploi actifs ou admissibles	142 428	43,9 %	31,3 %	27,1 %	9,1 %	8,3 %
prestataires assistance-emploi	100 064	44,0 %	31,9 %	22,1 %	16,4 %	19,3 %
sans soutien public du revenu	27 029	53,4 %	44,8 %	20,6 %	6,0 %	14,9 %
Participations selon la mesure	308 942	144 148 ou 46,7 %	100 878 ou 32,7 %	75 252 ou 24,4 %	35 893 ou 11,6 %	40 809 ou 13,2 %
Formation	**50 152**	**51,6 %**	**42,3 %**	**16,1 %**	**15,0 %**	**17,8 %**
francisation	3 678	58,5 %	28,6 %	14,2 %	8,5 %	84,8 %
alphabétisation	656	51,2 %	40,5 %	13,6 %	14,3 %	36,9 %
formation générale secondaire	10 749	56,1 %	69,3 %	4,1 %	21,3 %	9,0 %
formation linguistique	1 310	68,7 %	19,2 %	28,7 %	11,9 %	28,0 %
services d'insertion socioprofessionnelle et métiers semi-spécialisés	2 154	62,2 %	34,9 %	22,1 %	19,3 %	13,5 %
entreprises d'entraînement	1 563	69,5 %	19,3 %	31,0 %	15,2 %	14,4 %
formation professionnelle	17 767	45,5 %	43,9 %	15,0 %	14,3 %	10,0 %
formation technique	5 503	51,7 %	35,7 %	13,9 %	12,8 %	20,4 %
formation universitaire	156	50,0 %	32,7 %	24,4 %	13,5 %	24,4 %
autres	6 616	45,7 %	19,8 %	33,6 %	11,0 %	11,8 %
Projets de préparation à l'emploi	**9 705**	**56,9 %**	**52,2 %**	**14,0 %**	**15,0 %**	**16,2 %**
entreprises d'insertion	2 647	45,2 %	67,9 %	8,0 %	10,9 %	18,9 %
Jeunes Volontaires	1 021	39,7 %	98,1 %	0,0 %	2,6 %	2,4 %
autres	6 037	64,9 %	37,5 %	19,0 %	18,9 %	17,3 %
Subventions salariales	**16 995**	**48,6 %**	**32,5 %**	**26,3 %**	**11,9 %**	**7,2 %**
entreprises privées	6 635	42,7 %	37,0 %	21,9 %	11,4 %	6,3 %
entreprises d'économie sociale	1 208	73,9 %	25,4 %	32,1 %	23,9 %	6,3 %
organismes communautaires	9 152	49,5 %	30,2 %	28,7 %	10,6 %	8,0 %
Contrat d'intégration au travail	**3 899**	**39,4 %**	**29,9 %**	**27,3 %**	**4,9 %**	**2,6 %**
Activités d'aide à l'emploi	**119 305**	**41,9 %**	**29,8 %**	**27,1 %**	**9,5 %**	**11,8 %**
Services d'aide à l'emploi	**73 674**	**50,1 %**	**29,9 %**	**26,7 %**	**10,9 %**	**14,0 %**
Supplément de retour au travail	**18 128**	**42,7 %**	**33,5 %**	**17,8 %**	**17,7 %**	**13,0 %**
Soutien à l'emploi autonome	**3 966**	**36,3 %**	**25,9 %**	**21,0 %**	**9,3 %**	**7,6 %**
Fonds de lutte contre la pauvreté	**5 302**	**56,7 %**	**32,5 %**	**21,3 %**	**16,8 %**	**28,4 %**
Insertion sociale	**7 195**	**49,1 %**	**21,2 %**	**33,6 %**	**11,5 %**	**5,3 %**
Autres mesures	**621**	**47,3 %**	**0,0 %**	**99,8 %**	**3,5 %**	**6,0 %**

Source : produit à partir de rapports spéciaux de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, MESSF.

Les pourcentages se lisent comme suit : par exemple, les femmes ont effectué 46,7 % des participations au cours de l'année. Un pourcentage supérieur signifie qu'elles étaient plus représentées dans une mesure et l'inverse lorsque le pourcentage est inférieur. Ainsi, les femmes ont bénéficié davantage du volet « économie sociale » de la mesure Subventions salariales où elles représentaient 73,9 % des participations. Elles étaient moins nombreuses que les hommes dans la mesure Soutien au travail autonome avec 36,3 % des participations.

Annexe 3
Structure administrative au 31 mars 2003



Directions régionales et centres locaux d'emploi (CLE)

Abitibi-Témiscamingue Denis Allard, p. i.	**Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine** Marc Groleau	**Montréal** Dominique Savoie
Bas-Saint-Laurent Yvon D'Amboise, p. i.	**Lanaudière** Mireille Doré	**Nord-du-Québec** Ghyslain Desjardins, p. i.
Centre-du-Québec Lorraine Saint-Cyr	**Laurentides** Louise Paradis	**Outaouais** Robert Beauchamp
Chaudière-Appalaches Denise Pelletier	**Laval** Michel Cournoyer	**Québec** Louis-Denis Fortin
Côte-Nord Réginald Caron	**Mauricie** Ginette Lanthier	**Saguenay–Lac-Saint-Jean** Yvon Fleury
Estrie Liette Tessier-Allard	**Montérégie** Jean-Guy Leblanc	

Annexe 4

Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003

Présidente : M^me^ Léa Cousineau
Secrétaire général : M. Yvon Boudreau

Représentants et représentantes de la main-d'œuvre

M^me^ Denise Boucher
Troisième vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

M. Luc Desnoyers
Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA – Canada)

M. Laurent Pellerin
Président général de l'Union des producteurs agricoles (UPA)

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

M^me^ Jocelyne Wheelhouse
Première vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Représentants des entreprises

M. Michel Audet
Président de la Chambre de commerce du Québec

M. Florent Francœur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et relations industrielles agréés du Québec

M. René Gendron
Directeur général de la Maison régionale de l'industrie

M. Paul-Arthur Huot
Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

M. Gaston Lafleur
Président-directeur général du Conseil québécois du commerce de détail

M. Gilles Taillon
Président du Conseil du patronat du Québec

Autres membres

Milieu de l'enseignement
M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

M. André Caron
Président général de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M. Roch Denis
Recteur de l'Université du Québec à Montréal (membre invité)

Membre d'office
M. André Trudeau
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Milieu des organismes communautaires
M^me^ Connie Barakett
Directrice générale du Programme d'initiation au travail de la région est de Montréal (PITREM)

M^me^ Lise Fortin
Directrice de Service externe de main-d'œuvre (SEMO) du Saguenay—Lac-Saint-Jean

M^me^ Nancy Neamtan
Vice-présidente au développement stratégique du Regroupement pour la relance économique et sociale du sud-ouest de Montréal (RESO)

Membres sans droit de vote
M. Gilles Demers
Sous-ministre adjoint, ministère de l'Industrie et du Commerce

M. Robert Dépatie
Sous-ministre adjoint à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation

M. Bryant McDonough
Sous-ministre adjoint, ministère des Affaires municipales et de la Métropole

M. Robert Sauvé
Sous-ministre, ministère des Régions

Annexe 5

Présidents et présidentes des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2003

Abitibi-Témiscamingue
M^me^ Diane F. Raymond
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Bas-Saint-Laurent
M. Alain Harrisson
SCEP – Sections locales Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Capitale-Nationale
M. Yves Fortin
Conseil central des syndicats nationaux de la région de Québec (CSN)

Centre-du-Québec
M. Denis Boily
Service externe de main-d'œuvre Drummond inc. (SEMO)

Chaudière-Appalaches
M. Raymond Cimon
Opérations Black Lake/Lab Chrysotile inc.

Côte-Nord et Nord-du-Québec
M. Alain Cauchon
La Minière Québec Cartier

Estrie
M. Denis Marceau
Université de Sherbrooke

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
M. Dominique Arsenault

Lanaudière
M. Jean-Pierre Ferland
Commission scolaire des Affluents

Laurentides
M^me^ Jocelyne Lauzon
Conseil central des Laurentides (CSN)

Laval
M^me^ Monique Sauvé
Carrefour jeunesse-emploi

Mauricie
M. Guy Forgues
Cégep de Trois-Rivières

Montréal (Île)
M. Denis Deschamps
Drakkar Ressources humaines inc.

Montérégie
M. Jean-Claude Lecompte
Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands

Outaouais
M^me^ Marielle De Champlain
Réseau des femmes d'affaires de l'Outaouais

Saguenay–Lac-Saint-Jean
M^me^ Lise Fortin
Services externes de main-d'œuvre (SEMO) du Saguenay – Lac-Saint-Jean

Annexe 6

Présidents et présidentes des comités « aviseurs », des comités d'intégration et de maintien en emploi, des tables et des comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2003

Comités « aviseurs »

Adultes judiciarisés
M. Michel Monette, prés.
Opex '82

Femmes
M^me^ Thérèse Belley, prés.
Accès-Travail-Femmes

Jeunes
M^me^ Geneviève Baril, prés.
Conseil permanent de la jeunesse

Travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus
M. Onil Proulx, prés.
Centre Option 45

Comités d'intégration et de maintien en emploi

Personnes handicapées
M. Gilles Drouin, prés.
Centrale des syndicats du Québec

Personnes immigrantes
M^me^ Lola Le Brasseur, prés.
Fédération des travailleurs du Québec STCUM

Comités sectoriels de main-d'œuvre

Aérospatiale
M. Alex Émile, coprés.
Pratt & Whitney Canada

M. Mario Clermont, coprés.
AIMTA

Aménagement forestier
M. Stéphane Cousin, coprés.
Conférence des coopératives forestières du Québec (CCFQ)

M. Yvan Bélanger, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP)

Bois de sciage
M. François Gallant, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)

M. Germain Gaudreault, coprés.
Association des manufacturiers du bois de sciage du Québec (AMBSQ)

Caoutchouc
M. Jocelyn Lavoie, coprés.
Centrale des syndicats démocratiques

M. Jean-Claude Mercier, coprés.
American Biltrite

Chimie, pétrochimie et raffinage
M. Jean-Yves Charland, coprés.
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (FTQ)

M. Yvon Charest, coprés.
Pétromont inc.

Commerce de l'alimentation
M. Yvon Bellemare, coprés.
TUAC, section locale 501

M. Michel Turner, coprés.
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

Commerce de détail
M. Gaston Lafleur, prés.
Conseil québécois du commerce de détail

Communications graphiques
M. Yves Audet, coprés.
Les impressions Au Point inc.

M. Daniel Ménard
FTPF – CSN

Culture (Conseil québécois)
M. Michel Laurence, prés.
Union des artistes (UDA)

Économie sociale et action communautaire au Québec
M. Guy Biron, prés.
RESO

Électrique et électronique
M^me^ Laurence Zert, prés.
SNEMO ltée

Environnement
M. Dominique Ferrand, coprés.
Éco +

M. Patrice Sallam, coprés.
FTQ

Fabrication métallique industrielle
M. Claude Dupuis, prés.
C-Mac Métaltek inc.

Pêches maritimes
M^me^ Marie-Claire Chouinard, prés.
Conseil central Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (CSN)

Plasturgie
M. Bernard Marcoux, prés.
Camoplast

Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine
M. Gaston Boudreau, coprés.
Fraternité nationale des forestiers et travailleurs d'usines, section locale 299

M. Jean-François Michaud, coprés.
Association des fabricants de meubles du Québec (AFMQ)

Production agricole
M. Gratien D'Amours, prés.
Maison de l'UPA

Produits pharmaceutiques et biotechnologiques
M. Pierre Caron, coprés.
Teamsters Québec (FTQ) section locale 1999

M. Michel Guay, coprés. par intérim
Les laboratoires Aeterna inc.

Services automobiles
M^me^ Lise Roy, prés.
Corporation des concessionnaires d'automobile du Québec (CCAQ)

Services de soins personnels
M. Léopold Bissonnette, prés.
Association professionnelle des coiffeuses et coiffeurs du Québec

Métallurgie
M. Jacques Varin, coprés.
Infasco

M. Alain Lampron, coprés.
Fédération de la métallurgie (CSN)

Technologies de l'information et de la communication
M. Stéphane Pelletier, prés.
Bell Canada

Textile
M. Réal Paquin, coprés.
Conseil conjoint du Québec, SVTI, FTQ

M. Pierre Girard, coprés.
Hafner inc.

Tourisme
M. Yves Legault, prés.
Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ)

Transformation alimentaire
M. Michel Roy, coprés.
Maison Cousin

M. Paul Thibeault, coprés.
Fédération du commerce inc. (CSN)

Transport routier
M. Alain Michaud, coprés.
Teamsters Canada

M. Jacques Dulude, coprés.
Association du camionnage du Québec

Tables sectorielles de main-d'œuvre

Industrie maritime
M^me^ Nicole Trépanier, coprés.
Association des armateurs du Saint-Laurent

M. Richard Michaud, coprés.
Guilde de la marine marchande

Industrie ferroviaire
M. Pierre Fallu, prés.
Société de promotion de l'industrie ferroviaire

Bureau de Montréal

800, rue du Square-Victoria, bureau 2800
Montréal (Québec) H4Z 1B7
Téléphone : (514) 873-1892

Bureau de Québec

425, rue Saint-Amable, 6e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : (418) 643-1892

Directions régionales et centres locaux d'emploi (CLE)

Abitibi-Témiscamingue
180, boulevard Rideau, bureau RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9
Téléphone : (819) 763-3226

- Amos (819) 444-5287 ou 1 800 567-6507
- La Sarre (819) 339-7901(accepte les frais virés)
- Rouyn-Noranda (819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
- Senneterre (819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
- Val-d'Or (819) 354-4842 ou 1 877 229-0538
- Ville-Marie (819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

Bas-Saint-Laurent
350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Téléphone : (418) 725-6232

- Amqui (418) 629-2225 (accepte les frais virés)
- Cabano (418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
- La Pocatière (418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
- Matane (418) 562-0893
- Mont-Joli (418) 775-7246
- Rimouski-Neigette (418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
- Rivière-du-Loup (418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
- Trois-Pistoles (418) 851-1432 (accepte les frais virés)

Capitale-Nationale
1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Téléphone : (418) 687-3540 ou 1 800 463-5947

- Baie-Saint-Paul (418) 435-5590
- Beauport (418) 646-3350
- Charlesbourg (418) 644-1266
- La Côte-de-Beaupré (418) 827-6730
- La Malbaie 1 800 567-8004
- Les Quartiers-Historiques (418) 643-3300
- Limoilou (418) 646-0050
- Loretteville (418) 840-2900
- Portneuf 1 800 463-3886
- Sainte-Foy (418) 646-8066
- Vanier–Les Rivières (418) 646-1950

Centre-du-Québec
160, boulevard Saint-Joseph,
bureau RC 20
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8701

- Drummondville 1 800 567-3868
- L'Érable 1 877 714-5586
- Nicolet 1 800 663-6201
- Victoriaville 1 800 463-0950

Chaudière-Appalaches
5130, boulevard de la Rive-Sud,
bureau 300
Lévis (Québec) G6V 9L3
Téléphone : (418) 838-2605 ou 1 800 463-5907

- Lac-Etchemin 1 866 825-2640
- Les Chutes-de-la-Chaudière 1 800 626-8055
- Lévis 1 800-561-4380
- L'Islet 1 800 663-2226
- Montmagny 1 800 663-2106
- Sainte-Croix 1 800 663-2127
- Saint-Georges 1 800 463-3024
- Saint-Joseph-de-Beauce 1 800 663-0223
- Saint-Lazare 1 800 663-0351
- Sainte-Marie 1 877 322-6585
- Thetford Mines 1 800 567-5592

Côte-Nord
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3
Téléphone : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443

- Baie-Comeau (418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
- Forestville (418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
- Havre-Saint-Pierre (418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
- Les Escoumins (418) 233-2501
- Port-Cartier (418) 766-6932
- Sept-Îles (418) 962-9142 ou 1 800 663-1934

Estrie
891, rue Bowen sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3
Téléphone : (819) 569-9761 ou 1 800 665-1732

- Asbestos (819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
- Coaticook (819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
- East Angus (819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
- Lac-Mégantic (819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
- Magog (819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
- Sherbrooke-Est (819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
- Sherbrooke-Ouest (819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
- Windsor (819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
47, rue Baker
Gaspé (Québec) G4X 1P1
Téléphone : (418) 360-8661 ou 1 800 463-4226

- Avignon (418) 364-3324 ou 1 877 229-0541
- Bonaventure (418) 534-2823
- La Côte-de-Gaspé (418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
- La Haute-Gaspésie (418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
- Le Rocher-Percé (418) 689-2201 ou 1 877 229-0540
- Les Îles-de-la-Madeleine (418) 986-4411

Lanaudière
40, rue Gauthier Sud, bureau 2000
Joliette (Québec) J6E 4J4
Téléphone : (450) 752-6888 ou 1 877 465-1933

- Berthierville 1 800 461-6261
- Joliette 1 800 463-5434
- Rawdon 1 877 502-4128
- Repentigny 1 877 286-6840
- Saint-Jean-de-Matha 1 888 872-0048
- Sainte-Julienne 1 800 363-8645
- Terrebonne 1 877 286-4404

Laurentides
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9
Téléphone : (450) 569-7575 ou 1 800 561-2687

- Lachute 1 800 263-2732
- Mirabel–Saint-Janvier (450) 979-2313
- Mont-Laurier 1 800 567-4562
- Sainte-Adèle 1 800 363-7011
- Sainte-Agathe 1 800 567-8334
- Saint-Eustache (450) 472-2311
- Saint-Jérôme 1 800 561-0692
- Sainte-Thérèse (450) 435-3667

Laval
1435, boulevard Saint-Martin Ouest,
5e étage
Laval (Québec) H7S 2C6
Téléphone : (450) 972-3133

- Chomedey–Sainte-Dorothée (450) 680-6400
- Laval-des-Rapides (450) 972-3050
- Sainte-Rose-de-Laval (450) 628-8066
- Saint-Vincent-de-Paul (450) 664-4885

Mauricie
225, rue des Forges, bureau 501
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Téléphone : (819) 371-4945 ou 1 800 567-7959

- Bécancour 1 800 463-5273
- Cap-de-la-Madeleine 1 800 263-0214
- Grand-Mère 1 800 263-9829
- La Tuque 1 800 567-4449
- Louiseville 1 800 567-7635
- Sainte-Geneviève-de-Batiscan 1 877 833-3224
- Sainte-Thècle 1 877 314-8152
- Shawinigan 1 800 663-3059
- Trois-Rivières 1 800 668-6538

Montérégie
600, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2
Téléphone : (450) 773-7463 ou 1 866 740-2135

- Acton Vale (450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
- Boucherville (450) 655-5646
- Brome-Missisquoi (450) 263-1515 ou 1 800 463-0230
- Brossard (450) 672-1335
- Châteauguay (450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
- Contrecœur (450) 587-5555
- La Haute-Yamaska (450) 776-7134
- La Vallée-du-Richelieu (450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
- Le Haut-Richelieu (450) 264-5323 ou 1 800 567-3627
- Le Haut-Saint-Laurent (450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
- Longueuil-Est (450) 647-1324
- Longueuil-Ouest (450) 677-5517
- Marieville (450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
- Saint-Constant (450) 635-6221 ou 1 866 225-4097
- Saint-Hubert (450) 676-7952
- Saint-Hyacinthe (450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
- Saint-Rémi (450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
- Sorel (450) 742-5941
- Valleyfield (450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
- Vaudreuil-Soulanges (450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

Montréal
5350, rue Lafond
Montréal (Québec) H1X 2X2
Téléphone : (514) 725-5221

- Ahuntsic (514) 872-4949
- Anjou–Montréal-Est (514) 864-6633
- Côte-des-Neiges (514) 872-6530
- Crémazie (514) 872-5050
- De Lorimier (514) 872-6480
- Fleury (514) 872-4949
- Hochelaga-Maisonneuve (514) 872-3100
- Lachine (514) 634-2425
- LaSalle (514) 365-4543
- Le Plateau-Mont-Royal (514) 872-4922
- Mercier (514) 872-4747
- Montréal-Nord (514) 321-5665
- Notre-Dame-de-Grâce (514) 872-5180
- Ouest-de-l'Île (514) 694-9494
- Parc-Extension (514) 872-3188
- Pointe-aux-Trembles (514) 872-7524
- Pointe-Saint-Charles (514) 872-6426 ou 1 800 567-1029
- Rivière-des-Prairies (514) 872-4969
- Rosemont–La Petite-Patrie
  (bureau avenue du Parc) (514) 872-4434
- Rosemont–La Petite-Patrie
  (bureau Beaubien) (514) 872-5005
- Rosemont–La Petite-Patrie
  (bureau Iberville) (514) 872-6550
- Saint-Alexandre (514) 872-4310
- Saint-Laurent (514) 345-0131
- Saint-Léonard (514) 864-6161
- Sainte-Marie–Le Centre-Sud (514) 872-2326
- Saint-Michel (514) 872-5050
- Verdun (514) 864-6646
- Ville-Émard (514) 872-6600

Nord-du-Québec
129, rue des Forces-Armées
Chibougamau (Québec) G8P 3A1
Téléphone : (418) 748-8622 ou 1 866 840-9344

- Akulivik (819) 496-2437
- Aupaluk (819) 491-7353
- Beaucanton (819) 941-3801
- Chibougamau 1 866 722-7354
- Inukjuak (819) 254-8760
- Ivujivik (819) 922-3328
- Kangiqsualujjuaq (819) 337-5204
- Kangiqsujuaq (819) 338-3327
- Kangirsuk (819) 935-4406
- Kuujjuarapikk (819) 929-3552
- Lebel-sur-Quévillon (819) 755-3801
- Matagami (819) 739-6000
- Puvirnituq (819) 988-2733
- Quaqtaq (819) 492-9183
- Salluit (819) 255-8954
- Tasiujaq (819) 633-5249
- Umiujaq (819) 331-7346

Outaouais
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Hull (Québec) J8Y 6L2
Téléphone : (819) 772-3035 ou 1 888 772-3694

- Aylmer 1 800 567-9678
- Buckingham 1 800 567-9694
- Campbell's Bay 1 800 567-9685
- Gatineau (819) 568-6500
- Hull (819) 772-3502
- Maniwaki 1 800 567-9209
- Papineauville 1 877 639-0739

Saguenay–Lac-Saint-Jean
210, avenue des Oblats Ouest
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1
Téléphone : (418) 549-0595 ou 1 800 463-9641

- Chicoutimi 1 800 267-3592
- Jonquière 1 800 567-9262
- La Baie (418) 544-3378
- Lac-Saint-Jean-Est 1 800 668-5281
- Maria-Chapdelaine 1 800 268-3560
- Roberval 1 800 567-7493

Emploi
et Solidarité sociale
Québec

F-2237 (2003-11)